EVALUACIÓN, ACREDITACIÓN DE CARRERAS Y BIBLIOTECAS DE EDUCACIÓN SUPERIOR

FORTUNATO CONTRERAS CONTRERAS



COLEGIO DE ECONOMISTAS DEL CALLAO



EVALUACIÓN, ACREDITACIÓN DE CARRERAS Y BIBLIOTECAS DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Por Fortunato Contreras Contreras

fcontrerasc@unmsm.edu.pe

LIMA – PERU

Edición: Colegio de Economistas del Callao

Dirección: Av. Juan Pablo II, Mz. B4, Lote 1, Bellavista – Callao

Teléfono: 498-6071

Página web: http://www.cecallao.org

Primera edición: Agosto 2012

Impreso en los Talleres de Oscar Retamozo Ramos

Ignacio Merino N° 1738 – Lince, LIMA- PERU

ISBN: 978-612-46269-0-6

Hecho el depósito legal

en la Biblioteca Nacional del Perú: 2012-10023

A Julia
Con todo
El amor del mundo
Gracias por tu existencia

ÍNDICE

CAPÍTULO I

CAPÍTULO II

CAPÍTULO III
EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LA CALIDAD EDUCACIÓN SUPERIOR

CAPÍTULO IV
MODELOS Y NORMAS DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

PRESENTACIÓN

La calidad de la educación superior ha venido a menos en los últimos tiempos como resultado de los diversos factores que lo han ido deteriorando, ante esta situación existe la preocupación de las organizaciones académicas, de la comunidad universitaria, de los colegios profesionales, de los empleadores, de la sociedad, el estado, de los organismos nacionales e internaciones en mejorar la calidad de la educación superior.

En la evaluación de la calidad de la educación superior se considera básicamente tres dimensiones: la gestión de la carrera, la formación profesional y el servicio de apoyo a la formación profesional utilizando para ello modelos o normas como el ISO, el EFQM, el Baldrige, CONEAU, etc., que van a permitir emitir juicios valorativos sobre la calidad.

La acreditación es el reconocimiento formal y temporal de la calidad demostrada por las instituciones académicas de educación superior que se basan en un proceso de autoevaluación, evaluación por pares o evaluación externa y la acreditación propiamente dicha.

En la presente edición el autor nos introduce en el tema de manera didáctica y comprensiva de cómo entender la calidad, las necesidades e importancia, los procesos, los modelos y normas sobre la calidad de la educación superior.

SUSANA HUATUCO ROWE
DECANA DEL COLEGIOS DE ECOOMISTAS DEL CALLAO

CAPÍTULO I

MARCO REFERENCIAL DE LA CALIDAD

1.1 Calidad

La calidad adquiere una serie de definiciones de acuerdo al contexto, al tiempo, al espacio geográfico, a la cultura, a las organizaciones, a la sociedad, etc., en que se aplica, según esos criterios la calidad es entendida como: conformidad, satisfacción de las expectativas del cliente, como valor, como excelencia.

Según Compañó y Ríos (2002) manifiestan que "*no es fácil dar una definición general de calidad porque, dependiendo del contexto al que se aplica, se presentan definiciones diferentes. Incluso en el mismo ámbito, la definición ha cambiado a lo largo del tiempo y seguirá cambiando, ya que se trata de un concepto dinámico*" (p. 19).

De igual manera lo plantean Griful y Canela (2005) en que manifiestan *que "según el contexto, se pueden encontrar distintas definiciones de calidad:*

- *Aplicada al producto, se refiere a una serie de atributos deseables.*
- *Aplicada al uso del producto, se refiere a una serie de atributos deseable.*
- *Aplicada a la producción, a que los parámetros del proceso tomen determinados valores.*
- *Aplicada al valor del producto, a que el comprador quede satisfecho con lo que obtiene por el precio que paga. En el lenguaje coloquial, esto es la relación calidad-precio.*
- *En un contexto mas ideológico, se puede referir a la excelencia empresarial"* (p.8).

La calidad se le define a través de las características o propiedades del producto o servicio y la satisfacción que genera en la persona.

Cuatrecasas (2010) indica que *"la calidad puede definirse como un conjunto de características que posee un producto o servicio, así como su capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario. La calidad supone que el producto o servicio deberá cumplir con las funciones y especificaciones par las*

que ha sido diseñado y que deberán ajustarse a los expresados con por los consumidores o clientes del mismo” (p. 17).

Los distintos modelos y normas, definen la calidad como una serie de características que cumplen determinados requisitos para satisfacer las expectativas.

La norma ISO 9000: 2000 define a la calidad como el *“grado de un conjunto de características permanente con los requisitos implícitos, explícitos y con las expectativas del cliente”.*

La norma UNE-66-001-92 define a la calidad como “*un conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer unas necesidades expresadas o implícitas”.*

La calidad es un concepto multidimensional, relativo y entendido de diversas maneras.

Alcalde (2010) nos dice que *“la calidad es un termino muy relativo; se pueden hacer muchas definiciones, y cada persona puede entenderla de una forma diferente. Aquí se expresan unas cuantas posibilidades:*

- *Calidad es lo bueno o excelente que es el producto. Así, por ejemplo, un coche de marca Cadillac posee unos niveles de acabado y prestaciones muy superiores a los demás.*
- *Calidad es la mayor cantidad de características que posee un producto o servicio que se asocia a un mayor precio. Por ejemplo, un coche que posee más aceleración, asientos de cuero, seria de más calidad.*
- *La calidad es lo adecuado que es el producto o servicio para el uso que se le pretende dar. Es decir que la Calidad es la que desea el cliente. Así, por ejemplo un automóvil de la marca Cadillac podría tener una calidad similar a la de uno de la marca Suzuki, siempre y cuando se use par lo que ha sido fabricado. La diferencia entre uno y otro estriba en que el primero posee accesorios de lujo y realza la imagen del que lo conduce, mientras el otro, si es un todoterreno, ser mucho más adecuado si se usa para ir al campo.*
- *La calidad es aceptable si viene acompañada de un precio adecuado. Es decir, se comparan los productos o servicios en función de su precio*

y de su calidad. Un producto seria aceptable si su calidad fuese mediocre a un precio muy bajo. Sin embargo, uno que tuviese un precio alto con una calidad media seria rechazado.

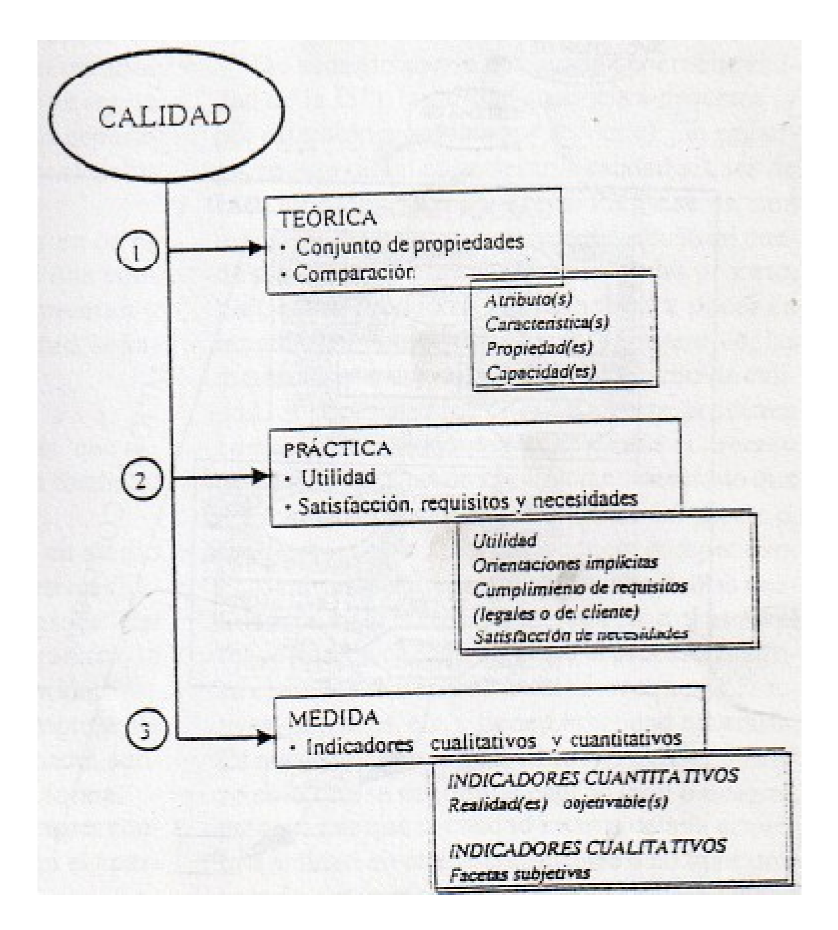
- *Un producto o servicio es de calidad si cumple con las especificaciones que han fijado de antemano sus diseñadores. Así por ejemplo, si se fabrica una mesa de unas cierta medidas, está será de calidad si se consigue un resultado final que este dentro de las medidas especificadas.*
- *Por último, se podría decir que la calidad es satisfacer las necesidades de los clientes e incluso superar las expectativas que estos tienen puestas sobre el producto o servicio. Así, por ejemplo, si vamos a un hotel de cuatro estrellas, nuestras necesidades estarán cubiertas si la habitación está limpia, ordenada, es agradable, el servicio es rápido y eficaz, etc.; al fin y al cabo, eso es lo que esperamos de este hotel. Pero si además, cada vez que recogen nuestra habitación nos dejan unas flores con una tarjeta de agradecimiento, nos sorprenderán gratamente y habrán superado las expectativas que teníamos sobre este establecimiento. Con esta simple acción se habrá conseguido el objetivo ultima e la calidad: un cliente gratamente satisfecho, que probablemente volverá a consumir nuestro producto e incluso recomendárselo a otros posibles clientes"* (p- 6-7).

La calidad teórica es un conjunto de propiedades que permiten establecer comparaciones que se expresan en atributos, características, propiedades, capacidades.

La calidad práctica genera una utilidad, da satisfacción a las necesidades y cumplen una serie de requisitos.

La calidad puede ser medida a través indicadores cuantitativos y cualitativos.

Concepto de calidad



Compañó y Ríos (2002). p. 21.

1.2 Evolución de concepto de calidad

Compañó y Ríos (2002) distinguen las siguientes etapas:

a. Orígenes: Calidad basada en la inspección.

b. Etapa inicial (clásica): Control estadístico de la calidad.

c. Etapa moderna: Caracterizada por el aseguramiento de la calidad.

d. Etapa contemporánea: En la que se habla de gestión de la calidad.

e. Tendencia actual. A considerar la calidad total como un concepto mucho más integrador.

Evolución calidad

Criterio	Etapa			
	Inspección	*Control de la calidad*	*Aseguramiento de la calidad*	*Gestión de la calidad*
Objetivo principal	Detección	Control	Prevención	Impacto estratégico
Énfasis	Uniformidad del producto	Uniformidad del producto; reducción de la inspección	Totalidad del proceso, producto o servicio	El mercado y las necesidades del cliente
Métodos	Establecimiento de estándares de medición y normas	Herramientas y técnicas estadísticas	Programas y sistemas de aseguramiento de la calidad	Planificación estratégica. Establecimiento de objetivos y movilización de la organización
Papel de los profesionales de la calidad	Inspección	Resolución de problemas. Aplicación de métodos estadísticos	Planificación y evaluación de la calidad. Diseño de programas	Fijar objetivos, entrenamiento, coordinación y diseño de programas
Responsabilidad de conseguir la calidad	Departamento de inspección	Departamento de producción	Todos los departamentos	Todos los miembros de la organización
Orientación	La calidad se comprueba	La calidad se controla	La calidad se produce	La calidad se gestiona

Compañó y Ríos (2002). p. 20.

1.3 Medición

Medir es asignar un número, una signatura, un valor, etc. a los objetos o sujetos siguiendo determinados procedimientos.

Garrido y Álvaro (1995) nos dicen que la medición "*es el proceso mediante el cual asignamos valores numéricos a objetos siguiendo determinadas reglas. A los instrumentos que utilizamos para llevar a cabo tal proceso los denominamos escalas de medición*" (p. 20).

Namakforoosh (2005) citando a Steven nos dice que "*la medición consiste en asignar numerales, números y otros símbolos a propiedades empíricas (objetos, cuentas o variables) conforme a ciertas reglas*" (p. 221).

Bernal (2006) citando al McDaniel y Gates que manifiestan que la medición "*es el proceso de asignar números o marcadores a objetos, personas, estados o*

hechos, según reglas específicas para representar una cantidad o cualidad de un atributo (p. 212).

Hernández, Fernández, Baptista (2003) citando a Carmines y Zeller nos dicen que la medición es el "*proceso de vincular conceptos abstractos con indicadores empíricos, el cual se realiza mediante un plan explicito y organizado para clasificar (y frecuentemente cuantificar) los datos disponibles (los indicadores) en términos del concepto que el investigador tiene en mente"* (p. 345).

Para que la medición no sea demasiado arbitraria existen conceptos, reglas, normas, criterios, etc. que permiten medir a los objetos, sujetos, a través de las variables, indicadores, entre otros elementos.

1.3.1 Variable

Una variable es un atributo, condición, característica, cualidad, etc. que asumen valores distintos.

Garrido y Álvaro (1995) manifiestan que *"denominamos variable a cualquier característica de un objeto que puede tomas diferentes valores"* (p. 22).

Moore (2000), precisa que *"una variable es cualquier característica de un individuo. Una variable puede tomar distintos valores para distintos individuos"* (p. 4).

Hurtado y Toro (2007) nos dicen que *"variable es todo aquello que puede cambiar o adoptar distintos valores, calidad, cantidad o dimensión. Es cualquier característica que puede cambiar cuantitativamente o cualitativamente"* (p. 87).

Perelló (2011) indica que "*una variable puede ser definida como una característica, cualidad o atributo susceptible de cambiar (o variar) su valor"* (p. 104).

1.3.1.1 Clasificación de las variables

Los valores que toma una variable son los siguientes:

- Cualitativas o categóricas: Son las de forma categórica o atributos como por ejemplo: sexo, profesión, etc.

- Cuantitativas: Son las de forma numérica, ejemplo: peso, talla, etc.

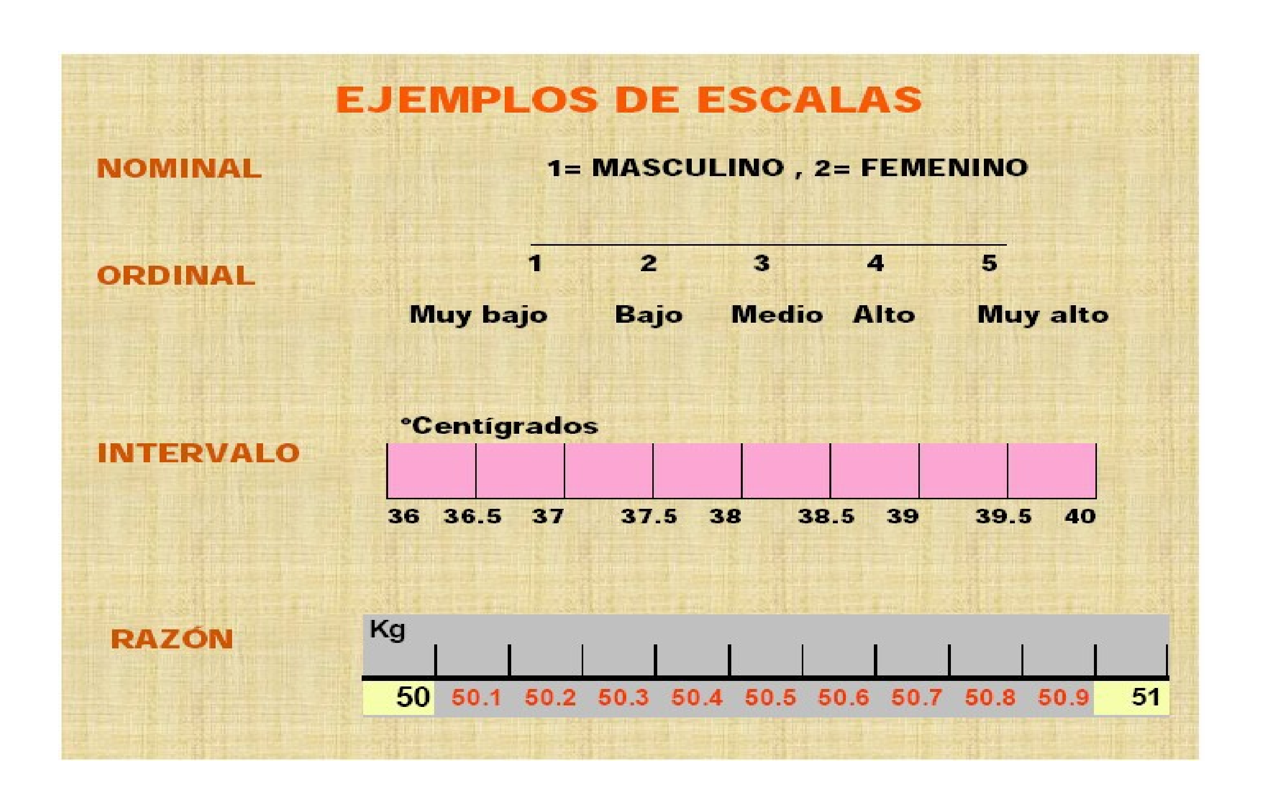
Este tipo de variable (cuantitativas) se dividen en:

- Variables Discretas: Toman valores enteros.
- Variables Continuas: Toman valores con decimales.

1.3.1.2 Escalas de Medición

Para la medición de estas variables y asignar valores se utilizan las escalas de medición, y de acuerdo a esta se clasifican en:

- **Nominal:** Están medidas es esta escala cuando se usan nombres como sexo, estado civil, profesión, ocupación, etc.
- **Ordinal**: La medición que se asigna indica jerarquía, orden, etc. como nivel de estudios, nivel socioeconómico, nivel de comprensión lectora.
- **Intervalar o de intervalo:** La medición considera el valor 0 como referencia, los valores tienen un orden natural como por ejemplo talla medido en cm., peso medido en gramos, índice de masa corporal, etc.
- **De proporción:** El valor 0 indica ausencia de la característica o propiedad y solo toman valores enteros.



1.3.1.3 Técnicas e Instrumentos de medición

- **Técnicas:** Son las diferentes formas de obtener la información para ser procesados y obtener la medición. Como técnicas se considera a la observación, la encuesta, la entrevista, la discusión grupal, etc.
- **Instrumentos:** Son los medios instrumentales que se usan para obtener la información. Como instrumentos se considera al el guión de observación, la lista de cotejo o check list, el cuestionario, la guía de entrevista o guión de entrevista, el guión de discusión grupal, etc.

1.4 Escalas para medir actitudes y percepciones

Estas escalas permiten medir y comprender las actitudes y percepciones de las personas. Entre los tipos de escala tenemos:

Tipos de escala

Escalas no comparativas	Escalas comparativas
Escala de clasificación Escala de Likert Escala de diferencial semántico Escala de Stapel	Escala de comparación par Escala de orden Escala de suma constante

Trespalacios, Vásquez, Bello (2005). p. 135.

1.5 Calidad bajo el enfoque de procesos

La evaluación de la calidad se realiza bajo el enfoque de procesos, toda evaluación se hace sobre los procesos principales existentes en una organización.

Alcalde (2010), indica que "*las organizaciones concentran su atención en el resultado que se obtiene de los procesos y no en las tareas o actividades concretas que se realizan en cada uno de ellos. Por otro lado, las personas que interviene saben cuál es el resultado que se espera obtener de un proceso y que lo importante es que satisfagan las necesidades del cliente interno o externo de dicho proceso (saben lo que tienen que conseguir con su trabajo y para quien lo hacen"* (p. 93).

1.5.1 Proceso

El proceso es un conjunto de actividades que siguen una secuencia ordenada y permiten generar productos o servicios en una organización.

Sanguesa, Mateo, Ilzarbe (2006) manifiestan como *"cualquier actividad o conjunto de actividades secuenciales que transforma elementos de entrada (inputs) en resultados (outputs) puede considerarse como un proceso*" (p. 40).

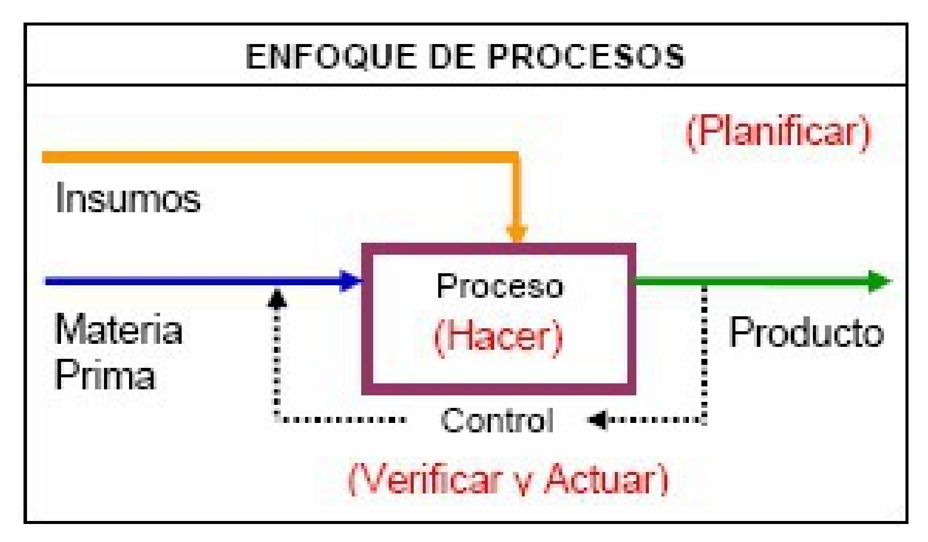
ISO 9000 lo define como el *"conjunto de actividades mutuamente relacionados o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados"*

Alcalde (2010) nos dice que es "u*n proceso es una secuencia de tareas o actividades interrelacionadas que tiene como fin producir un determinado resultado (producto o servicio) a partir de unos elementos de entrada y que se vale para ello de ciertos recursos. Se podría decir también que es una secuencia de actividades que van añadiendo valor mientras se produce un determinado producto o servicio a partir de determinadas aportaciones"* (p. 90).

Cuatrecasas (2010) indica que *"entendemos por proceso el conjunto de actividades relacionadas entre si para la obtención de materiales, productos, servicios o información a partir de los recursos materiales y personas consecuentes"* (p. 54).

Pérez (2010) lo define como *"secuencia (ordenada) de actividades (repetitivas) cuyo producto tiene valor intrínsico par su usuario o cliente o mas sencillamente secuencia de actividades que tienen un producto son valor*" (p. 51).

Enfoque por procesos



CONEAU (2008). p. 17

Una actividad es un conjunto de tares que forman parte de una actividad.

Pérez (2010) indica que "*por actividad entendemos el conjunto de tareas necesarias para la obtención de un resultado*" (p. 52).

Un proceso tiene los siguientes elementos:

- Unidades de entrada (INPUT): Los recursos o Insumos.
- Proceso (TROUGHPUT): Se realiza la transformación de los recursos o insumos.
- Unidades de salida (OUTPUT): Resultados o productos.
- Mercado: Hacia los cuales va dirigido los productos o servicios.
- Entorno, medio ambiente o suprasistema: Factores o variables que envuelven al sistema y que lo Influyen de manera directa o indirecta.

1.5.2 Procedimiento

El procedimiento es la forma de cómo se hace una tarea.

ISO 9000 nos dice que el procedimiento es una *"forma específica de llevar a cabo un proceso".*

Amaya (2008) nos dice que es el *"conjunto de actividades normalizadas (estandarizadas) que deben cumplirse en todas las etapas de un proceso. Es una manera específica de efectuar una actividad"* (p. 513).

Sosa (2009) indica que el procedimiento es *“un conjunto de métodos. Es un conjunto de actividades mas o menos detallados que muestran cronológicamente como realizar las actividades para lograr un fin determinado”* (p. 38).

Alcalde (2010) manifiesta que *“no deben confundirse los procedimiento con el proceso. Se puede decir que los procedimientos consisten en información* ***de cómo*** *se hace una determinada tarea, mientras que el proceso se ocupa de* ***que*** *se hacen en una determinada etapa del proceso productivo”* (p. 91).

Procedimientos

Alcalde (2010). p. 91

1.5.3 Mapa de procesos

Es la representación visual, grafica de los procesos existentes en la organización.

Sanguesa, Matero, Ilzarbe (2006) manifiestan que *“en una organización existen numerosos procesos que se deben identificar y gestionar. El mapa de procesos*

es una herramienta que permite representar el conjunto de procesos de una organización y la relación que existe entre ellos" (p. 40).

Diez (2008) manifiesta que el mapa de procesos *"consiste en una representación gráfica de todos los procesos que constituyen su actividad esencial, así como de las interrelaciones de dichos procesos entre si y su caso con el exterior"* (p. 309).

Peréz (2009) indica que el mapa de procesos "*es una herramienta que permita mostrar las interacciones a nivel macro"* (p. 89).

Alcalde (2010) nos dice que "*una vez identificados y seleccionados los procesos, nos será de mucha utilidad realizar una representación gráfica que defina y refleje la estructura y relación de los diferentes procesos del sistema de gestión de la organización. Nos referimos al mapa de procesos"* (p.95).

Mapa de procesos



Alcalde (2010). p. 96

Los procesos y subprocesos están conformados por un conjunto de actividades relacionados entre si y la manera de describir esos procesos es a través de gráficos denominados flujogramas o diagramas de flujo.

1.5.4 Diagrama de Flujo o Flujograma

El flujograma o diagrama de flujo es la representación grafica de las tareas, actividades de manera secuencias y ordenada.

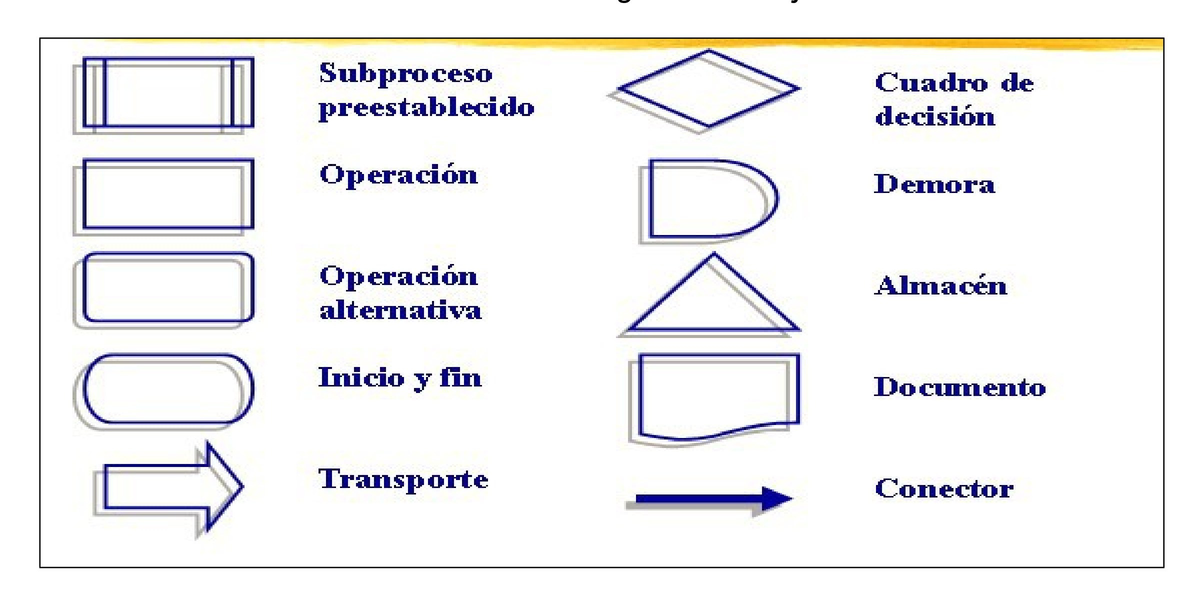
Amaya (2008) nos dice que el flujograma se define “*como un método para describir gráficamente un proceso existente o uno nuevo, propuesta mediante la utilizaron de símbolos, líneas y palabras simples”* (p. 515).

Diez (2008) establece que el diagrama de flujo *“es una herramienta de gran valor para comprender el funcionamiento interno de las relaciones entre los procesos de una empresa. Describe gráficamente un proceso existente o uno nuevo propuesto mediante la utilización de símbolos que representan las actividades y su secuencia en el proceso, así como la toma de decisiones que se produzcan a lo largo del mismo”* (p. 314).

García (2010) indica que “*representan gráficamente la secuencia de pasos de un servicio o los aspectos mas importantes de un fenómeno o asunto determinado. Permite ilustrar conceptos, relaciones, procesos o pasos de una actividad utilizando diversos símbolos, según el tipo de información que contengan”* (p. 515).

Alcalde (2010) manifiesta que “*para la representación de este tipo de diagramas, la organización puede recurrir a la utilización de una serie de símbolos que proporcionan un lenguaje común y que facilitan su interpretación”* (p. 98).

Símbolos del diagrama de flujo



CAPÍTULO II

EDUCACIÓN SUPERIOR

Las educación superior desarrolla sus funciones esenciales como son: la formación académico profesional, la investigación y la proyección social, que le permitan enfrentar los cambios nacionales y mundiales y de esa manera contribuir a la solución de los problemas de la sociedad.

CINDA (2011) citando al comunicado final de la Conferencia Mundial sobre la Educación Superior 2009: La nueva dinámica de la educación superior y la investigación para el cambio social y el desarrollo manifiesta que "a*nte la complejidad de los desafíos mundiales, presentes y futuros, la educación superior tiene la responsabilidad social de hacer avanzar nuestra comprensión de problemas polifacéticos con dimensiones sociales, económicas, científicas y culturales, así como nuestra capacidad de hacerles frente. La educación superior debería asumir el liderazgo social en materia de creación de conocimientos de alcance mundial para abordar retos mundiales, entre los que*

figuran la seguridad alimentaria, el cambio climático, la gestión del agua, el diálogo intercultural, las energías renovables y la salud pública” (p. 20).

Misa (2010) nos dice que la misión de la universidad es la formación de ciudadanos de autonomía de pensamiento, que les permita desplegar sus potencialidades. La Universidad que se necesita para formar las nuevas generaciones que estén en la capacidad de asumir de manera competente y responsable los compromisos que le demande la construcción de la nueva sociedad que se encuentra en proceso de gestación, debe hacer cambios fundamentales en la orientación, tanto de los contenidos de los programas como en la forma de animar los procesos de aprendizaje. Por tanto, es urgente que la universidad de inicio a estos cambios teniendo en consideración los siguientes principios:

- La formación de analistas simbólicos.

- Una formación centrada en los fundamentos.

2.1. Definición educación superior

La educación superior es un nivel posterior, superior a la educación básica regular del sistema educativo. El artículo 29° de la Ley 28044 “Ley general de Educación” indica que “l*a Educación Superior está destinada a la investigación, creación y difusión de conocimientos; a la proyección a la comunidad; al logro de competencias profesionales de alto nivel, de acuerdo con la demanda y la necesidad del desarrollo sostenible del país”.*

RIACES (2004) indica que es el *“tercer nivel del sistema educativo que se articula, habitualmente, en dos ciclos o niveles principales (grado y posgrado, en otros sistemas, denominados pregrado y posgrado). La educación superior se realiza en instituciones de educación superior (IES), término genérico que incluye diversos tipos de organizaciones, de las cuales la más conocida y frecuente es la Universidad”* (p. 25).

2.2. Interés en la evaluación de la calidad de la Educación Superior

La evaluación de la calidad de la educación superior surge como exigencia de la sociedad, de los organismos nacionales e internacionales en un contexto de

aplicación de un modelo económico orientado al mercado ante los cambios del mercado y el rol del estado.

La sociedad a través de los gobiernos de distintos países están pidiendo cuentas al sector educación sobre el uso de los recursos y de los resultados esperados.

Espinoza, et al (1994) manifiestan que "*mucho se ha dicho y escrito sobre las razones de este movimiento evaluativo, pero tal vez éstas se puedan resumir en la necesidad de los países en pedir cuentas al sector educativo superior sobre el uso de los recursos destinados a ese rubro. Necesidad gatillada, en parte, por la disminución de recursos estatales, producto de las abultadas deudas externas y por el relativo estancamiento de los sistemas productivos.* Y citando a (Bruner, 1992) en que manifiesta que "*por otra parte, el tema de fondo ha sido el cambio que ha afectado a la relación Estado-Universidad, no sólo en Latinoamérica sino a través del mundo y por las razones antes señaladas, ya que el antiguo rol del "Estado benefactor", que provee recursos de manera sistemática y sin solicitar explicaciones sobre su uso, ha sido reemplazado por un nuevo rol, el de "Estado evaluativo"* (p. 13).

La evaluación de la calidad de la educación superior esta inmerso en los paradigmas mundiales que esta siguiendo la sociedad como son la globalización, la sociedad de la información y del conocimiento, el uso intensivo de las tecnologías de información y comunicación, la redefinición del papel de estado, el uso racional de los recursos, la creciente importancia del mercado, el mercado como regulador de los sectores sociales y productivos, entre otros aspectos.

Landeo y Wanuz (2005) citando al Banco Mundial, no dice que la *"evaluación de la calidad de la educación superior se relaciona con los procesos de globalización de la economía, la creciente importancia del conocimiento como principal motor del desarrollo económico, ligado a la revolución de la información y la comunicación, y la expansión de los SES a nivel mundial, entre otros"* (…) y citando a Tyler and Bernasconi manifiesta que "*en el caso de América Latina, la crisis económica interna en el contexto de los cambios económicos a escala mundial ha llevado a la formulación de políticas públicas*

en materia de educación superior dirigidas a: a) redefinir el papel del Estado en el sector (privatización y uso de mecanismos de mercado para conducir la educación superior); b) diferenciar entre tipos de instituciones (por niveles y régimen jurídico, es decir, colegios universitarios, institutos tecnológicos, escuelas politécnicas, etc.); c) diversificar fuentes de financiamiento y recuperación de costos por parte de las universidades públicas; y d) fomentar la calidad, la equidad y la pertinencia" (p.8-9).

Cruz, et al (2006) manifiestan que *"en los albores del nuevo milenio, la educación superior de todo el mundo está viviendo diferentes oleadas de innovaciones y reformas. Las dos últimas décadas han sido testigo en todo el mundo de cambios sin precedentes en la regulación, y no sólo en lo que concierne a la educación superior. El papel del estado se ha reducido, mientras que el del mercado ha cobrado importancia. Hay quienes piensan que la disminución del papel del estado tiene un impacto negativo en la calidad de la educación superior y en el compromiso social de las universidades. Otros consideran que la creciente importancia del mercado es una gran oportunidad para aumentar la oferta y diversificar las opciones con el fin de mejorar el compromiso social mediante una rendición de cuentas reforzada. (…) La acreditación en la educación superior es una forma de regulación. Garantiza que las universidades cumplan una serie de criterios, que pueden aplicarse al conjunto de la institución o a los programas académicos, para luego presentar los resultados a la sociedad. Siempre que se haga un buen uso de ella, la acreditación no sólo estará ligada al control de la calidad sino también a la mejora de la calidad. Esto significa que las universidades deben ser capaces de adaptar todos sus servicios a las nuevas demandas y ser conscientes de su compromiso social*" (p.XXVIII).

Fernández (2006) nos dice que "*la universidad en América Latina hasta la década de 80 ha sido predominantemente estatal y con autonomía institucional y académica. Sin embargo, hacia fines de la década del 80 e inicios de la del 90, se introdujeron en el marco de los procesos de globalización, estrategias de carácter neoliberal que tendieron a reemplazar las políticas de bienestar impulsadas por el Estado, por otras en que predominaban las concepciones de mercado y de privatización de los servicios públicos, entre ellos la educación.*

Para atender el aumento de las demandas crecientes se crearon diversos tipos de instituciones de educación superior universitarias y no universitarias –en su mayoría de carácter privado- sin criterios previos en cuanto a niveles de calidad y de pertinencia institucional. Esto generó, por lo tanto una fuerte diversificación de la educación superior con una simultánea privatización en materia institucional y con una gran heterogeneidad de los niveles de calidad. De esta manera, surgen problemas comunes de calidad que se manifiestan en los sistemas e instituciones de educación superior de la región.

Frente a esta situación ha sido necesario establecer procesos de regulación de la educación superior que hicieran frente al aumento y a la disparidad en la calidad de las instituciones; en particular las privadas (p. 34).

Entre los elementos que han contribuido a la exigencia de la evaluación de la calidad de la educación superior tenemos la cantidad de ofertas de centros educativos de educación superior, la masificación de la educación superior, la exigencia de la homologación de títulos profesionales, perfiles profesionales, curriculum de las carreras de la educación superior, etc.

Escarré (2009) enumerado "*distintos factores que han contribuido al surgimiento y propagación de los procesos de aseguramiento de la calidad y acreditación:*

- ***La aparición/diversificación de proveedores de educación superior:*** *El vertiginoso crecimiento de las instituciones privadas, habitualmente alimentadas por carencias de regulaciones públicas, provoca que las propias instituciones de educación superior fomenten este tipo de procesos. En el mismo ámbito se enmarca el desarrollo de una creciente oferta transnacional (universidades extranjeras que se instalan igual que lo haría una empresa/multinacional), en la que muchas veces las universidades no son protagonistas sino que aparecen nuevos actores.*
- ***La presión/acción de los gobiernos****: La masificación de la educación superior por la progresiva ampliación de la cobertura y su consecuente incremento de los costos produce una preocupación en los gobiernos. Esa preocupación se ve reflejada en la adopción de medidas y procesos que*

intentan asegurar la calidad en las instituciones de educación superior, a través de los pertinentes recursos legales.

- ***La presión de otros actores claves en la educación superior:*** *Estudiantes, empresas, organizaciones educativas o sindicales, también obligan a las instituciones de educación superior a ofrecer unas garantías de calidad que les permitan asegurar su apoyo en el proceso educativo.*
- ***La internacionalización de la educación superior:*** *El aumento de la movilidad de estudiantes y profesores implica, para las instituciones de educación superior, la necesidad de disponer de algún tipo de reconocimiento internacional para facilitar ese flujo* (p. 151).

2.3 La Calidad en la Educación Superior

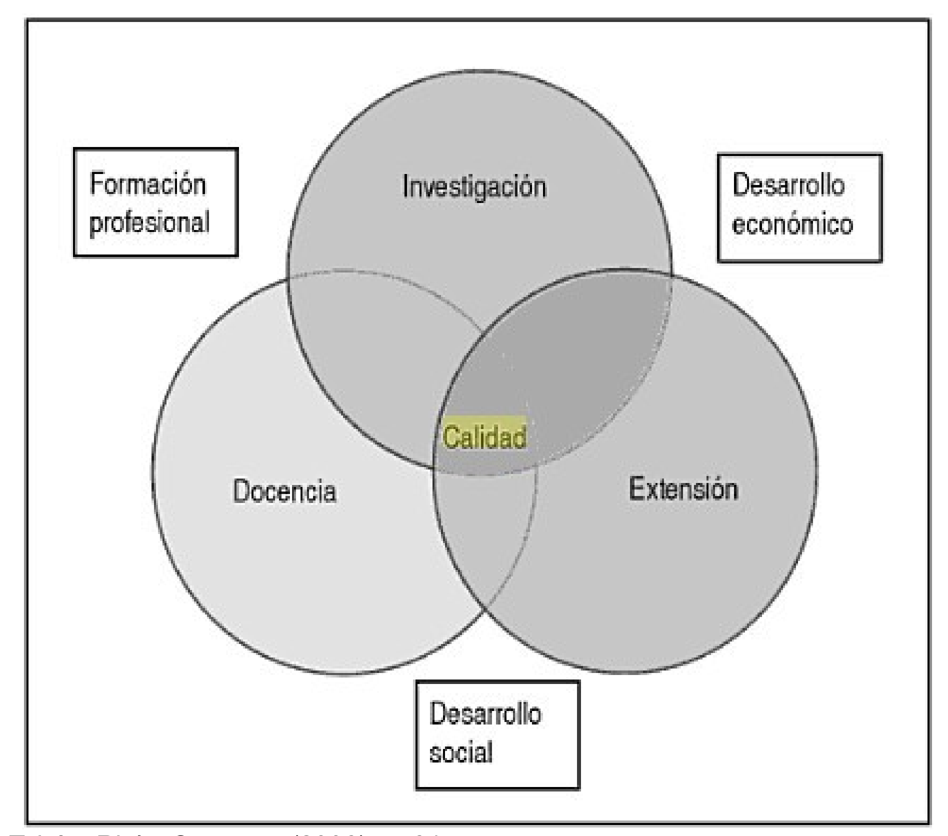
Existe un interés creciente de la calidad en la educación superior de parte de la comunidad académica, de los empleadores, de la sociedad y del estado en general.

La Asamblea Nacional de Rectores (2005), nos dice que *"el tema de la calidad es un asunto de primer orden que compromete directamente a los sistemas educativos, entre ellos a la universidad. Con la llegada del nuevo siglo surgen también nuevas demandas y retos que la universidad debe enfrentar con éxito; por lo que ya no alcanza sólo hablar de la calidad en la universidad, hace falta dar una muestra objetiva de dicha situación (…) La preocupación de las universidades por establecerse en un entorno cada vez más competitivo y su obligación de rendir cuentas a la sociedad respecto a los servicios que presta, exige que den evidencia de su calidad; más aún, que ésta guarde coherencia con las realidades nacionales, regionales y locales*" (p. 12).

Fernández (2006) manifiesta que *"la determinación de criterios para evaluar calidad en educación superior requiere de la comprensión de diferentes concepciones, por cuanto la "calidad" se ha convertido en el gran tema de los años noventa no sólo para la educación en todos sus niveles, sino para el sector productivo, el medio ambiente y todo aquello que atañe a la vida de las personas. En efecto, en épocas pasadas, agencias de gobierno y otras entidades no se interesaban por cuestionar la calidad de la educación superior. Se daba por hecho que existía. Hoy en día, alumnos y padres están*

preocupados de la calidad de las instituciones y organismos del Estado están exigiendo cada vez con más fuerza "valor por dinero". Se espera que los recursos que la sociedad invierta en educación no sólo sean administrados eficientemente sino que los resultados de la gestión sean de la mejor calidad" (p.25).

Tobón, Rial y Carretero (2006) manifiestan que *"las funciones esenciales de la universidad son: docencia, investigación y extensión. La gestión de la calidad en toda universidad debe tener como punto de referencia estas tres funciones, considerando lo presiónala, lo social y lo empresarial.* (p. 62).



Tobón, Rial y Carretero (2006). p. 64.

2.4 Concepto de Calidad en la Educación Superior

El concepto de calidad en la educación superior asume una característica muy particular debido a que la educación superior es muy compleja ya que son espacios de reflexión donde se forman a los futuros profesionales quienes construirán el conocimiento en beneficio de la sociedad.

La UNMSM (2009) nos dice que *“asumir una concepción de calidad para la universidad plantea un profunda autorreflexión respecto con su ser, quehacer y deber ser. Es decirla aceptación de una definición apropiada de la Calidad para la universidad, lleva implícita consideraciones ontológicas, que da como resultado una expresión inequívoca de su sentido de existencia en la sociedad”* (p. 16).

Tobón, Rial y Carretero (2006) nos dicen que la *“calidad en la educación superior es un proceso de mucho mas complejidad que la gestión de la calidad de las empresas por las siguientes razones:*

1. *Las universidades, a diferencia de las empresas son instituciones sociales que tienen el deber de contribuir a formar personas humanas integras.*
2. *Las universidades tiene como uno de los ejes la construcción del conocimiento de alto impacto y relevancia par el dominio publico, mientras que las empresas generan conocimiento para su propio servicio.*
3. *Las universidades son espacios de reflexión sobre la sociedad y el mundo empresarial, por lo cual no pueden estar sometidos ciento por ciento a las leyes del mercado.*
4. *La construcción del conocimiento a partir de la investigación científica no puede determinar con criterios precisos de eficacia y eficiencia porque es un proceso de búsqueda en la incertidumbre con unos cuantos puntos de apoyo. En cambio, en la producción de un producto en una empresa, si se pueden establecer tales parámetros.*
5. *Asimismo, se pueden definir tiempos para que los trabajadores de una empresa produzcan un producto, pero es imposible plantear tiempos estándares para que todos los estudiantes aprendan con el mismo ritmo y en los mismo niveles.* (p. 61).

La calidad es un concepto multidimensional, multifactorial, pluridimensional que considera a las funciones de la educación superior que son la docencia, la investigación y la proyección social conjuntamente a la comunidad académica, al mercado laboral y a la sociedad.

La UNESCO, CRESALC (1996) indica que el *"el concepto de calidad en la Educación Superior es un concepto multidimensional. No sólo abarca las tres funciones clásicas del tríptico misional de Ortega y Gasset: docencia, investigación y extensión, lo que se traduce en calidad de su personal docente, calidad de su programa y calidad de sus métodos de enseñanza-aprendizaje, sino que comprende también la calidad de sus estudiantes, de su infraestructura y de su entorno académico. Todos estos aspectos relacionados con la calidad, mas una buena dirección, un buen gobierno y una buena administración, determinan el funcionamiento de la Universidad y la "imagen institucional" que proyecta a la sociedad en general*" (p. 108).

La UNESCO (1998) nos dice que

"*a)* ***La calidad de la enseñanza superior es un concepto pluridimensional*** *que debería comprender todas sus funciones y actividades: enseñanza y programas académicos, investigación y becas, personal, estudiantes, edificios, instalaciones, equipamiento y servicios a la comunidad y al mundo universitario. Una autoevaluación interna y un examen externo realizados con transparencia por expertos independientes, en lo posible especializados en lo internacional, son esenciales para la mejora de la calidad. Deberían crearse instancias nacionales independientes, y definirse normas comparativas de calidad, reconocidas en el plano internacional.* ***Con miras a tener en cuenta la diversidad y evitar la uniformidad, debería prestarse la atención debida a las particularidades de los contextos institucional, nacional y regional****. Los protagonistas deben ser parte integrante del proceso de evaluación institucional.*

b) La calidad requiere también que la enseñanza superior esté caracterizada por su dimensión internacional: el intercambio de conocimientos, la creación de sistemas interactivos, la movilidad de profesores y estudiantes y los proyectos de investigación internacionales, aun cuando se tengan debidamente en cuenta los valores culturales y las situaciones nacionales.

c) Para lograr y mantener la calidad nacional, regional o internacional, ciertos elementos son especialmente importantes, principalmente la selección esmerada del personal y su perfeccionamiento constante, en particular

mediante la promoción de planes de estudios adecuados para el perfeccionamiento del personal universitario, incluida la metodología del proceso pedagógico, y mediante la movilidad entre los países y los establecimientos de enseñanza superior y entre los establecimientos de educación superior y el mundo del trabajo, así como la movilidad de los estudiantes en cada país y entre los distintos países. Las nuevas tecnologías de la información constituyen un instrumento importante en este proceso debido a su impacto en la adquisición de conocimientos teóricos y prácticos" (p. 10).

Farro (2004) indica que *"el concepto de calidad, aplicado a las instituciones de educación superior, hace referencia a un atributo del servicio público en general y, en particular, al modo como ese servicio se presta, según el tipo de institución de que se trate. La calidad demanda una evaluación permanente y sistemática. La educación superior debe introducir la evaluación institucional en su quehacer habitual, sea mediante los procedimientos de autoevaluación o bien mediante los de evaluación por pares o externa. Debe, en síntesis, introducir la cultura de la evaluación"* (p. 20).

RIACES (2004) manifiesta que es el *"grado en el que un conjunto de rasgos diferenciadores inherentes a la educación superior cumplen con una necesidad o expectativa establecida. En una definición laxa se refiere al funcionamiento ejemplar de una institución de educación superior. Propiedad de una institución o programa que cumple los estándares previamente establecidos por una agencia u organismo de acreditación. Para medirse adecuadamente suele implicar la evaluación de la docencia, el aprendizaje, la gestión, y los resultados obtenidos. Cada parte puede ser medida por su calidad, y el conjunto supone la calidad global. No hay un acuerdo universal sobre lo que es calidad, pero cada vez se mide más en relación con dos aspectos: (a) formación de las personas que terminan el programa, y (b) capacidad de la institución para producir cambios que mejoren esa formación -y la planificación de ese cambio- así como la operativización de estrategias para el cambio institucional. La educación no es meramente adquisición de conocimientos, sino también de herramientas, educación multicultural, uso de tecnologías, pensamiento crítico y capacidad de aprender (después de haber obtenido el*

título) temas nuevos. Los objetivos que se miden en las personas que terminan la carrera no es solamente su formación en las materias centrales, sino su conocimiento en materias periféricas, su motivación para investigar e innovar, y los objetivos de servicio a la comunidad. Estos son algunos de los factores más utilizados por las agencias u organismos de acreditación. Además, se mide la capacidad de participación de la población (familias, estudiantes y personal) en el proceso de acreditación. Es importante evaluar hasta qué punto la institución y el programa de estudios responde a los problemas reales de la sociedad, y a las iniciativas de la población. La acreditación mide la calidad, pero no en forma de ordenamiento jerárquico, sino respecto de niveles o estándares. Es una medida que debe complementarse con cambios organizativos y de eficacia de los programas de estudio, que lógicamente varían con el avance del conocimiento. La tendencia es que la información derivada de la acreditación de un programa se incluya en la información creciente que se coloca en la red, accesible a cualquier persona interesada. Esta información debe incluir decisiones sobre la transferencia de créditos entre instituciones acreditadas. La existencia de una acreditación favorece ese intercambio de créditos. A veces se habla de alta calidad (calidad alta), otras veces de excelencia" (p. 21).

La calidad en la educación superior asume múltiples enfoques como por ejemplo el prestigio que goza una institución educativa de educación superior, el cumplimiento de estándares determinados, la manera de hacer las cosas de manera correcta, el cumplimiento de demandas y necesidades y la oferta adecuada según el mercado laboral.,

Landeo y Wanuz (2005) nos dicen que *"existen múltiples enfoques que se han utilizado para definir la calidad de la ES. Sin embargo, los identificados por Harvey y Green suelen retomarse con mayor frecuencia (citado en: Thorne 2001, Mateo 2000, Pabón 1998) por haber agrupado diversas concepciones que exponemos a continuación:*

i. La calidad entendida como excepción

Bajo este enfoque, la calidad de las IES se concibe como una condición especial y distintiva a la que escasas instituciones podrían acercarse. Dentro de esta concepción, distinguieron las siguientes variantes:

La calidad relacionada a la tradición: se asocia la calidad con lo elitista y exclusivo. La IES no requiere de criterios ni evaluaciones para demostrar su calidad; esta se reconoce "a la vista" o por "instinto" y se basa en un gran prestigio.

La calidad como excelencia: la institución considerada de calidad dispondría, por ejemplo, de equipos de última generación, mantendría una alta selectividad de sus estudiantes y la enseñanza podría estar a cargo de ganadores o postulantes al Premio Nóbel.

La calidad como satisfacción de requisitos de excelencia: bajo esta mirada, la calidad es considerada como un producto al que se le aplican estándares fijos o requisitos preestablecidos y acordados por la élite académica que permiten juzgar los resultados de las IES como excelentes.

ii. La calidad entendida como perfección o mérito

Este enfoque se basa en la idea de la consistencia de las cosas bien hechas, de "cero defectos". Una IES sería considerada de calidad si las tareas se realizan de manera correcta desde el inicio; esto está intrínsecamente asociado a la idea de una cultura de la calidad y responsabilidad conjunta de todos los actores de la institución.

iii. La calidad entendida como adecuación o aptitud para el logro de propósitos

Esta perspectiva se enfoca en la satisfacción o cumplimiento de requerimientos y necesidades de los usuarios. La calidad de una IES, bajo esta perspectiva, se basa en la satisfacción de demandas externas, para lo que previamente ha debido establecerse una definición funcional de la calidad. Esta noción se aleja de la noción de excepcional o perfecto dado que si algo no sirve al propósito esperado, se torna irrelevante.

iv. La calidad entendida como valor por dinero o como producto económico

Esta noción se basa en el retorno o rentabilidad que se logra con respecto a la inversión realizada. Bajo este enfoque, una IES es considerada de calidad si es eficiente al relacionar sus costos y resultados. La calidad en esta aproximación tiende a medirse por indicadores de desempeño o rendimiento.

v. La calidad entendida como transformación y cambio

Esta perspectiva relaciona la calidad con la idea de cambio cualitativo a nivel institucional y "valor agregado" con relación al desempeño de los egresados. Una IES de calidad bajo esta mirada logra una alta tasa de inserción de sus egresados al mercado laboral en comparación con otras instituciones, lo que implica una mayor valorización de sus egresados.

Por lo tanto, observamos que, por lo menos, existen cinco formas diferentes de concebir la calidad en la ES. Veamos cómo la definición de la calidad que se realice guiará el tipo de aspectos que serán considerados en una evaluación:

Las nociones que utilizan excelencia como sinónimo de la calidad orientarán la evaluación hacia la identificación de condiciones o resultados excepcionales y, en algunos casos, será obviada por no considerarse necesaria. Por ejemplo, las IES de conocida reputación, como la Universidad de Harvard a nivel de postgrado, no requerirían demostrar su calidad, por lo que la evaluación se realizaría a nivel interno, pero no necesariamente a nivel externo con la finalidad de demostrar o verificar su calidad.

El énfasis en la eficiencia y la rentabilidad, que en realidad se relaciona más a la calidad de la gestión, permite controlar y dirigir las actividades de la IES al logro de sus objetivos de eficiencia, es decir, formar a un bajo costo y lograr los resultados de formación deseados, y en algunos casos con un alto margen de ganancia. La evaluación de la calidad bajo esta perspectiva está orientada al uso de medidas de eficiencia y rentabilidad.

Podemos también identificar el énfasis en cumplir con requisitos de la calidad, que pueden ser desarrollados por la propia institución o que pueden estar en función de requisitos externos y que determinarían que una IES sea de calidad o no. La evaluación bajo este enfoque se orientará a medir la eficacia en el cumplimiento de los requisitos de la calidad identificados" (p. 17-19).

Los componentes importantes que considera la calidad de la educación superior son las demandas y exigencias de la sociedad, los integrantes de la comunidad universitaria, los recursos económicos, materiales y los elementos de apoyo.

La Asamblea Nacional de Rectores (2005) indica que "*debe entenderse entonces por calidad universitaria a la condición en que se encuentra la*

institución superior para responder a las exigencias que demanda una sociedad que busca la mejora continua de su bienestar y que puede estar definida por el grado de cumplimiento de tales exigencias" (p. 12).

Fernández (2006) citando a Días Sobrinho, manifiesta que "*el concepto de calidad es una construcción social, que varía según los intereses de los grupos de dentro y de fuera de la institución educativa que refleja las características de la sociedad que se desea para hoy y que se proyecta para el futuro. No es un concepto unívoco y fijo sino que debe ser construido a través de consensos y negociaciones entre los actores. (*p. 37).

El CONEACES (2008) citando al IESALC indican que *"el concepto de calidad aplicado a las instituciones de educación superior es el término de referencia que permite comparar una institución o programa con otros homologables o en torno a un patrón real o utópico predeterminado, cuyo componente o dimensiones pueden ser la relevancia, la integridad, la efectividad, la disponibilidad de recursos humanos, materiales y de información, la eficiencia, la eficacia y la gestión de los procesos académicos y administrativos"* (p. 18).

2.5 Biblioteca Universitaria

Las bibliotecas universitarias son organizaciones sociales que acopian, procesan y difunden información con el propósito de contribuir al cumplimiento de la misión y objetivos de la universidad, al desarrollo del currículo de la carrera profesional y al desarrollo de competencias del futuro profesional.

Orera (1998) indica que "*las bibliotecas universitarias reúnen los saberes y los proporcionan a los interesados en ellos, alumnos y profesores, y por tanto son instituciones primordiales para seguir haciendo realidad lo que fue la universidad en su origen: una comunidad de estudiantes y profesores, unidos por el interés en acceder al saber, que difunde la biblioteca." (*p. 363).

Gómez (1999) nos dice que *"la biblioteca es el corazón de la universidad. Puede definírsela, según la American Library Association, como una combinación orgánica de personal, colecciones e instalaciones cuyo propósito es ayudar a sus usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento*" (p. 303).

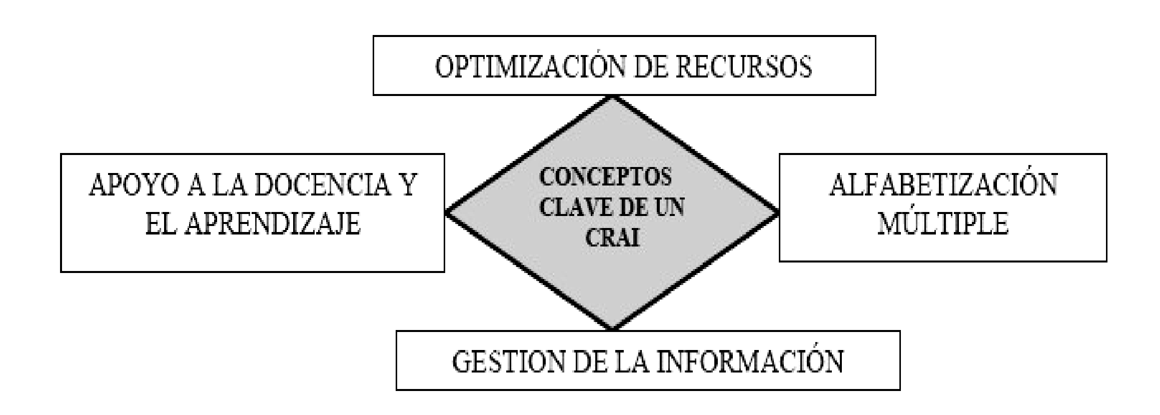
Rentaría (2002) indica que *"la biblioteca es un servicio de vital importancia para las universidades, puesto que es una combinación orgánica de personas, recursos, colecciones locales y virtuales e infraestructura, cuyo propósito es apoyar a los usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento*" (p. 132).

El Consejo de Rectores de Universidades Chilenas (2002) *indica que "la biblioteca es un servicio de vital importancia para las universidades, puesto que es una combinación orgánica de personas, recursos, colecciones locales y virtuales e infraestructura, cuyo propósito es apoyar a los usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento*" (p. 13).

Las bibliotecas universitarias bajo el modelo de Centro de Recursos para el Aprendizaje e Investigación tienen como ejes centrales la optimización de recursos, el apoyo a la docencia y el aprendizaje, la alfabetización múltiple y la gestión de la información.

Área, Rodríguez y Glez (2004) indican que "*desde nuestro punto de vista un Centro de Recursos para el Aprendizaje e Investigación en una institución de educación superior estaría definido por cuatro conceptos clave o ideas motrices tal como representamos en el gráfico adjunto*.

Ideas motrices del CRAI



Área, Rodríguez, Glez (2004). p. 63.

a) La optimización de recursos

Uno de los problemas más relevantes que tienen actualmente las universidades es la falta de coordinación y, en ocasiones solapamiento, de los distintos servicios que presta provocando, en consecuencia, un sobre gasto económico a la propia universidad, y ausencia de transparencia a los usuarios para acceder y utilizar adecuadamente dichos servicios. Dicho de otro modo, la existencia de distintos servicios (como pueden ser aulas multimedia para realización de videoconferencias, la información sobre los estudios y las actividades de extensión universitaria, la orientación en el desarrollo de actividades formativas, los servicios de reprografía, salas o aulas de estudio, entre otros) si no están adecuadamente coordinados, y en muchas ocasiones, centralizados en determinados espacios físicos, provoca un cierto grado de desaprovechamiento de dichos servicios, dificultades en el acceso a los mismos e incremento de los gastos financieros. En este sentido, un espacio unificado como es el CRAI (o en todo caso varios CRAI en la misma universidad descentralizados por campus) permitirá coordinar estos servicios con la finalidad de optimizar tanto los recursos disponibles como la mejora de los servicios que prestan.

b) La gestión de la información

Otro de los conceptos clave de un CRAI tiene que ver el tradicional papel de las bibliotecas como gestoras de información documental. Lo que ocurre es que con la irrupción de las tecnologías de telecomunicación digitales es que por una parte el acceso a dicha documentación se facilita y por otra el incremento de la misma ha crecido exponencialmente. La dificultad, en consecuencia, para los usuarios está en saber qué existe determinada documentación sobre un cierto tema o problema, acceder a la misma, y recuperarla para su uso. La paradoja es que al incrementar la cantidad y facilidad de difusión y la disponibilidad de información a través de tecnologías digitales también se aumenta la complejidad de acceso a la misma a los potenciales usuarios. Por ello, un CRAI debe facilitar esta tarea a profesores y alumnos, debe, en la medida de lo posible, hacer transparente el acceso a la información y documentación existente tanto en el interior de la propia institución universitaria como en las fuentes externas (bases de datos, revistas electrónicas, fondos bibliográficos de otras instituciones, …). La gestión y

organización de toda la información en sus múltiples fuentes (impresas, audiovisuales y digitales) así como los métodos de indización y búsqueda automatizada de información para facilitar la localización y acceso a la información deben ser una de las principales metas de un CRAI. En definitiva, esta función hace referencia al concepto de biblioteca digital (Anglada, 2000; Prats y otros, 2004)

c) El apoyo a la docencia y el aprendizaje

El tercer concepto clave, ya apuntado en un apartado anterior, se relaciona con el CRAI como un elemento necesario para la innovación y mejora de la calidad de los procesos de enseñanza y aprendizaje desarrollados en la institución universitaria. Tradicionalmente las bibliotecas apenas han tenido un papel relevante en la planificación y desarrollo de la docencia. En todo caso, han sido consideradas como un servicio necesario, pero secundario en la misma careciendo, en todo caso, de la suficiente coordinación con el estamento docente. Sin embargo, la necesidad de renovar profundamente los métodos de enseñanza basados en la mera exposición del conocimiento por el profesor y en la recepción pasiva del conocimiento por parte del alumnado requiere de la existencia de lugares o espacios en la universidad que faciliten el desarrollo de nuevas tareas en el aprendizaje. Ya hemos señalado que los denominados ECTS o créditos europeos implican una metodología basada en la flexibilidad y autonomía del aprendizaje del alumno. Lo cual supone el desarrollo de un modelo de enseñanza universitaria apoyado en los principios psicodidácticos de las teorías constructivistas del aprendizaje. Si el alumno tiene que buscar, analizar y construir el conocimiento, es indudable, que además de contar con las ayudas y guías de su profesor, debe disponer de los materiales didácticos que le permitan realizarlo, de los espacios físicos donde trabajar individual o colectivamente, y de los recursos técnicos que le permitan acceder a la información necesaria. En este sentido, el CRAI es el tipo de institución que mejor se adecua para asumir estas funciones de apoyo tanto a la docencia como a los procesos de aprendizaje del alumnado. La creación de materiales didácticos, sean impresos, audiovisuales o en formato multimedia, la edición y reproducción de textos, manuales, vídeos o libros de problemas, la publicación en la red de los mismos, la ayuda a localizar documentos sobre una temática

específica, o el asesoramiento en la lectura de determinada bibliografía son tareas que debieran ser impulsadas en un CRAI las cuales repercutirán directamente sobre la calidad de los procesos formativos desarrollados en dicha universidad.

d) La alfabetización múltiple

El cuarto concepto está íntimamente relacionado con el anterior, y supone un papel clave y relevante de la biblioteca universitaria (o mejor dicho, del CRAI) como una institución que también ofrece formación a los agentes de la comunidad universitaria. Formación no centrada en los contenidos o conocimientos específicos de cada campo del saber ni centrada en el desarrollo de los conocimientos profesionales de cada titulación. Nos referimos a que un CRAI, en cuanto institución copartícipe de las redes difusoras de la cultura de nuestra época, debe desarrollar la capacitación o alfabetización tanto de profesores y alumnos en cuanto usuarios inteligentes de la información. En el área de documentación y biblioteconomía desde hace algunos años se viene trabajando en el concepto de "alfabetización múltiple" sobre la información (Bawden, 2001; Pasadas, 2004). Gutiérrez (2003) al respecto señala que esta alfabetización trasciende el simple manejo de los ordenadores y requiere la capacidad de los usuarios de adquirir una amplia gama de conocimientos para el uso y la interpretación de la información. Por tanto, la alfabetización múltiple, continúa el autor, abarcará tres dimensiones diferenciadas. En primer lugar la alfabetización lingüística, por otra parte la alfabetización ética o moral y por último la alfabetización relacional o social. La idea central es que se amplíe el concepto de alfabetización más allá de la formación en la lecto-escritura, y se actúa para formar a los sujetos como usuarios que disponen de las capacidades para buscar, analizar, seleccionar y elaborar información independientemente del canal y de la forma de representación simbólica de la misma. La alfabetización múltiple en la información es un concepto potente y de indudable interés tanto para bibliotecarios, documentalistas, docentes como pedagogos que están ligados al concepto de educación continua o permanente. Por ello, la formación o cualificación de cualquier universitario en el uso de las múltiples fuentes de información de la cultura contemporánea (sean impresas, audiovisuales o

digitales) es una meta irrenunciable de cualquier institución de educación superior. El CRAI de dicha universidad, junto con el resto de centros de la institución, debe acometer esta alfabetización múltiple de la comunidad universitaria ofertando planes de formación específicos sobre dicha temática y apoyando cualquier iniciativa de esta índole (p. 62-65).

Domínguez (2005) manifiesta que "p*odríamos definir el CRAI como el espacio físico y virtual, flexible, donde convergen y se integran infraestructuras tecnológicas, recursos humanos, espacios, equipamientos y servicios (proporcionados en cualquier momento y accesibles desde cualquier sitio) orientados al aprendizaje del alumno y a la investigación. Todos ellos ya existen en la Universidad (servicio de formación del profesorado ICE, Servicio de Publicaciones, Servicios Informáticos, Biblioteca, etc.), pero actualmente funcionan de forma independiente, están duplicados o infrautilizados, por lo que es necesario que funcionen de forma planificada, coordinada e integrada con objetivos y proyectos comunes. Para conseguirlo, la Biblioteca, que en las dos últimas décadas ha logrado transformarse de forma considerable, lo que le ha permitido mejorar su gestión y acceso, tanto a la información impresa, como a la electrónica, ofrece su experiencia en la organización de la información; la prestación de servicios in situ y virtuales; en la planificación de espacios y recursos electrónicos propios, compartidos y/o consorciados; en la normalización de procesos y procedimientos internos; en la adopción de estándares, fundamentalmente internacionales, (normas ISBD, Metadatos Dublín Core, en el uso de sistemas automatizados de gestión bibliotecaria; la formación de usuarios; etc. Es decir, la Biblioteca puede convertirse, y de hecho ya se ha convertido, en muchas Universidades, en el centro de recursos educativos básicos para la Comunidad Universitaria"* (p.6).

2.6 Calidad de la Biblioteca

El concepto de calidad y su aplicación tienen sus inicios en los sectores productivos y de servicios de las organizaciones empresariales para luego incorporarse en los sectores sociales, académicos, culturales incluidos las bibliotecas universitarias.

Chain (1995) afirma que "*hasta hace pocos años el concepto de gestión de calidad había ido unido al mundo de los negocios. Hoy los centros de documentación y las bibliotecas se encuentran ante el reto de cambiar los métodos de gestión tradicionales y de introducir sistemas de calidad total en su organización y funcionamiento"* (p. 45)

Magán (2003) nos dice que en *"la década de los 90 en el sector de las unidades de información se ha venido caracterizando por una preocupación creciente y pujante por la calidad. En el caso concreto de las bibliotecas universitarias este interés se ha visto apoyado y potenciado por el movimiento general de la evaluación y mejora de la calidad (…) Si bien el de la calidad no es un tema nuevo en el ámbito bibliotecario, si lo es la perspectiva administrativa desde la que se enfoca, ya que ahora la cuestión clave radica en como definir, controlar y mejorar un adecuado nivel de calidad, tomando como criterio último la satisfacción de las expectativas y necesidades de los usuarios, mas que en mantener estándares internos de calidad, definidos por el propio funcionamiento de la biblioteca"* (p. 548)

La calidad de las bibliotecas universitarias debe ser entendida como las características de los productos y servicios de información que satisfacen los requerimientos de la comunidad universitaria según estándares establecidos en función a la misión, objetivos, al curriculum y las competencias que pretende desarrollar la universidad.

Gómez (2002) manifiesta que *"la calidad es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que repercuten en la capacidad de la biblioteca para satisfacer las necesidades expresadas o implícitas de los usuarios. Es un concepto relativo, dinámico y cambiante. Hay que tener en cuenta no solo el servicio o el producto, sino los atributos asociados a ellos: rapidez, conductas de personal: no solo el qué sino el cómo. En general hay dos maneras de entender la calidad: como acuerdo con especificaciones previamente definidas, o como respuesta a las expectativas que se tengan sobre el servicio.*

Deben conjugarse los dos niveles, pero cada vez más se tiende a considerar que la calidad debe venir definida desde el punto de vista del usuario. La

cliente-orientación en la biblioteca es no dar sólo materiales, es dedicar tiempo al usuario, dedicarse a la función de instrucción, dar ayuda individualizada, y servicios ajustados, diversos, fáciles de usar y accesibles" (p. 65).

Gimeno (2008) citando a las norma internacional ISO 11620 de indicadores de rendimiento bibliotecario, define calidad bibliotecaria como *"totalidad de las características de un producto o servicio que muestra la habilidad de la biblioteca para satisfacer las necesidades implícitas o explicitas* (p. 49).

CAPÍTULO III

EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LA CALIDAD EDUCACIÓN SUPERIOR

3.1 Evaluación de la calidad

La evaluación es la emisión de juicios de valor sobre la base de la medición de los objetos o sujetos.

Cerda (2000) nos dice "*en términos generales entendemos por evaluación la acción de juzgar o inferir juicios sobre cierta información recogida directo o*

indirectamente de la realidad evaluada, atribuir o negar calidades y cualidades al objeto evaluado o simplemente medir la eficiencia de un método o los resultados de una actividad (…)

Existe unanimidad entre los autores que cualquiera sea la concepción que se adopte sobre la evaluación, ésta es en esencia un juicio de valor, lo cual implica necesariamente un pronunciamiento y una interpretación de la información que se recolecta sobre los objetos s que se pretender evaluar. O sea una toma de posición frente a un hecho, un fenómeno o una cosa y supone la previa aplicación de una escala de valores de tipo persona o social, no necesariamente de tipo moral y que es lo que comúnmente aceptamos como un juicio de valor" (p. 16-17).

Para emitir juicios de valor es necesario tener información (medición) del examen detallado del objeto o sujeto.

Compaño y Ríos (2002) indican que *la "evaluación de la calidad consiste en el examen sistemático que realiza una entidad para corroborar que cumple los requisitos especificados. Se trata de una concepción genérica que e puede matizar mas relacionándola con el conjunto especifico de actividades planificadas y ejecutadas con el objetivo de asegurar que las actividades implicadas en el control de la calidad se realizan de forma adecuada y eficaz"* (p. 271).

RIACES (2004) manifiesta que es el *"proceso para determinar el valor de algo y emitir un juicio o diagnóstico, analizando sus componentes, funciones, procesos, resultados para posibles cambios de mejora. Las agencias de calidad suelen dividir su tiempo y actividades en dos tareas relacionadas: evaluación y acreditación. La evaluación es un estudio de la institución o programa que incluye la recopilación sistemática de datos y estadísticas relativos a la calidad de la misma. La evaluación para la acreditación debe ser permanente o continuada (también denominada evaluación de seguimiento), y sus resultados deben servir para reformar y mejorar el programa de estudios y la institución. Su primer estadio es la evaluación diagnóstica, consistente en determinar el estado en que se halla el programa o la institución al inicio de un proceso de evaluación. Véase también autoevaluación y acreditación"* (p. 29).

La evaluación es un proceso dinámico, detallado, temporal que permite contextualizar el objeto o sujeto evaluado.

Castillo (2002), afirma que "*en primer lugar hay que considerar la evaluación como un proceso dinámico, abierto y contextualizado que se desarrolla a lo largo de un periodo de tiempo, no es una acción puntual o aislada. En segundo lugar, se han de cumplir varios pasos sucesivos durante dicho proceso, para que se puedan dar las tres características esenciales e irrenunciables de toda evaluación:*

1. *Obtener información: Aplica procedimientos validos y fiables para conseguir datos e información sistemática rigurosa, relevante y apropiada, que fundamente la consistencia y seguridad de los resultados de la evaluación.*
2. *Formular juicios de valor: Los datos obtenidos deben permitir fundamentar el análisis y valoración de los hechos que se pretenden evaluar, para que se pueda formular un juicio de valor lo mas ajustado posible.*
3. *Tomar decisiones: De acuerdo con las valoraciones emitidas sobre la información relevante disponible, se podrán tomas decisiones que convengan en cada caso"* (p. 6-7).

La evaluación es básicamente enjuiciar y valorar cuantitativamente o cualitativamente el objeto o sujeto evaluado.

Castillo (2002) citando a García manifiesta que *"más allá de entender la evaluación como un mecanismo regulador dirigido a describir valorar y reorientar las actuaciones que se dan en el marco de una realidad educativa definida, se pueden apuntar otro conjunto de caracterizaciones que habla de un proceso sistemático, contextualizado, que también considera las variables implícitas, centrado en explicaciones globales que no olvidan las específicas, intersujetivo, participativo, negociado, ético, riguroso, útil, viable. La evaluación no sólo ha de considerar además los resultados explícitos o implícitos, también los procesos y la situación de partida y siempre desde la contratación de contenidos, métodos, agentes e instrumentos de evaluación"* (p. 119).

Canales (2003) indica que "*el concepto de evaluación alude básicamente a un proceso de valoración o enjuiciamiento del objetivo de evaluación e implica de un lado determinados parámetros y del otro lado, los instrumentos mediante el cual recogemos información, y esta valoraron o enjuiciamiento como base par la toma de decisiones"* (p. 15).

Delgado (2003) nos dice que *"consiste en la elaboración de juicios cualitativos o cuantitativos, para establecer el valor de ciertas ideas, trabajos, métodos o soluciones. Evaluar supone utilizar determinados criterios y normas para apreciar o valorar*" (p. 66).

Gimeno (2008) *manifiesta que es "la acción o efecto de señalar, estimar, apreciar, calcular o reconocer la propiedad de la cosa evaluada*" (p. 43)

Toda evaluación implica un proceso sistemático de análisis y de reflexión sobre el sujeto u objeto evaluado.

Castillo (2002) sostiene que *"caracterizamos la evaluación como un proceso reflexivo, sistemático y riguroso de indagación para la toma de decisiones sobre la realidad, que atiende a su contexto, considera global y cualitativamente las situaciones que la definen, considera lo explicito como lo implícito y efectos secundarios y se rige por principios de utilidad, participación y ética"* (p. 118)

Sanyal y Martín (2006) nos dicen que *"la evaluación de la calidad implica el análisis (estudio, evaluación y valoración) de la calidad de los procesos, prácticas, programas y servicios de la educación superior mediante técnicas, mecanismos y actividades apropiados"* (p. 5).

Gimeno (2008) *manifiesta "podemos definir la evaluación de la calidad como la acción y efecto de señalar, apreciar, calcular o reconocer la propiedad de la cosa evaluada"* (p. 43).

3.2 Acreditación de la calidad

La acreditación es el reconocimiento oficial, de parte de organismos acreditadores reconocidos con representación, de la calidad de manera temporal del servicio o producto que ofertan las organizaciones.

Compañó y Ríos (2002) manifiestan que *"la acreditación es un proceso en el que un organismo autorizado, mediante unos procedimientos de evaluación y verificación, reconoce formalmente que una entidad es competente para realizar una tareas perfectamente especificadas*" (p.37-38).

Depaz y Cuba (2003) *nos dicen que "es el reconocimiento formal y público, por parte de un organismo oficial autorizado, de la competencia técnica de una entidad para la realización de una actividad perfectamente definida. Se trata de un proceso a través del cual se busca comprobar que la institución por acreditar desarrolla sus actividades en función de su Plan Estratégico, y certificar periódicamente el cumplimiento de un conjunto de estándares mínimos de calidad previamente establecidos. Consecuentemente, la acreditación propicia el mejoramiento de la calidad, idoneidad, pertinencia y solidez de la institución, e incentiva en sus integrantes una cultura de evaluación permanente"* (p. 76).

CONEACES (2008) indica que *"la acreditación es el reconocimiento formal y público de la calidad demostrada por una institución o programa educativo, otorgada por el Estado, a través del CONEACES, según el informe de evaluación externa emitido por una entidad evaluadora debidamente autorizada, de acuerdo con las normas vigentes. La acreditación es temporal y su renovación implica necesariamente un nuevo proceso de autoevaluación y evaluación externa"* (p. 29).

ANR (2006) manifiesta que *"es el reconocimiento de la calidad de una carrera o de una institución otorgado por un organismo competente. Tiene carácter temporal y requiere de comprobación periódica. Es un proceso esencialmente externo a la institución basado en el informe presentado por los evaluadores externos de la entidad acreditadora"* (p. 13).

La acreditación es un proceso para reconocer la calidad con relación a criterios, estándares, indicadores definidos por los modelos de calidad y de las agencias acreditadoras.

RIACES (2004) indica que la acreditacion es un *"proceso para garantizar la calidad de una institución o de un programa educativo. El proceso es llevado a cabo por una agencia externa a las instituciones de educación superior. La*

acreditación -o certificación- reconoce la calidad de los programas o de la institución acreditada. Existe también acreditación internacional realizada por agencias de otros países. Supone la evaluación respecto de estándares y criterios de calidad establecidos previamente por una agencia u organismo acreditador. El procedimiento incluye una autoevaluación de la propia institución, así como una evaluación por un equipo de expertos externos. Las agencias u organismos acreditadores son a su vez acreditadas regularmente. En todos los casos es una validación temporal, por una serie de años. Se basa en un conjunto de principios, relativamente básicos y homogéneos, aunque la diversidad de modelos es extensa. Las características del proceso son: Las agencias hacen explícitos -por escrito- los principios, objetivos, estándares, criterios e indicadores. Se diferencian dos tipos principales de acreditación: de instituciones y de programas. Esto varía bastante según el país, aunque coinciden en instituciones que se concentran en un sólo programa de estudios, o varios pero de la misma área de conocimiento.

El proceso se inicia con un autoestudio elaborado por la propia institución que solicita la acreditación. Hay siempre una evaluación externa realizada por un equipo que visita la institución, formado por académicos de las propias áreas de conocimiento, y que trabajan fundamentalmente de forma voluntaria. El equipo que realiza la visita elabora un informe por escrito que es entregado a la agencia u organismo acreditador y a la propia institución. Ésta tiene un tiempo para complementar o discutir el informe. La comisión central de la agencia u organismo acreditador toma una decisión, generalmente apelable, teniendo en cuenta todos los informes, documentación y entrevistas. La acción final de la agencia incluye recomendaciones de mejora para la institución. Si la acreditación es la inicial, al cabo de unos pocos años se vuelve a realizar el proceso de acreditación. Posteriormente se re-acredita transcurridos el número de años establecido o cuando se producen cambios importantes en la institución o en el programa. En muchos países la acreditación permite la transferencia de créditos, de programas, y la ayuda económica a estudiantes y a los programas. En algunas profesiones la acreditación es un requisito para poder colegiarse o para ejercer la profesión. En algunos países la acreditación voluntaria, realizada por agencias privadas sin ánimo de lucro, debe ir certificada posteriormente por un organismo similar del sector público para

poder acceder a ayudas económicas. Esta certificación pública puede ser prácticamente automática cuando las agencias u organismos acreditadores fueron reconocidos previamente. En el caso de educación a distancia, o en educación transnacional, la tendencia es a realizar una acreditación doble: en el país que presta el servicio educativo y en el que están matriculados los estudiantes. Este proceso está todavía poco reglamentado.” (p. 14)

Landeo y Wanuz (2005) nos dice que *“la acreditación se considera como un proceso evaluativo mediante el cual se da fe pública de la calidad del servicio que brindan las IES. Es realizada por un organismo externo e independiente a la institución, especializado en evaluación, con la finalidad de garantizar la imparcialidad del juicio que se imparte. La acreditación puede desarrollarse como un “mecanismo de control de calidad externo, en los países en que forma parte de las políticas educativas gubernamentales” (Pabón, 1997:23) o como un mecanismo de desarrollo institucional cuando verifica la existencia de mecanismos internos de evaluación para la autorregulación en las IES.*

La acreditación considera el proceso de autoevaluación realizado por la institución y lo complementa con una evaluación externa, realizada por pares, para otorgar un reconocimiento público de la calidad de la carrera evaluada” (p.37).

CONEAU (2009) manifiesta que *“la acreditación es el reconocimiento formal de la calidad demostrada por una carrera profesional universitaria, otorgado por el Estado, a través del órgano operador correspondiente, según el informe de evaluación externa emitido por una entidad evaluadora, debidamente autorizada, de acuerdo con las normas vigentes”* (p. 7).

López-Barajas (2009) nos dice que *“es el proceso mediante el cual se pretende dar crédito o reputación a una institución, carrera, programa académico o profesión gracias a la ayuda de una agencia, autoridad competente u organismo que evalúa inicial o continuamente la calidad de los procesos académicos, la eficiencia en la gestión y la coherencia entre los objetivos, recursos y resultados tras la verificación de conformidad con unas normas o estándares establecidos para la realización de una determinada actividad de evaluación de la conformidad”* (p. 89).

3.2.1 Etapas de la acreditación

En términos generales la acreditación cumple las etapas de autoevaluación, evaluación externa o por pares y la acreditación propiamente dicha.

Landeo y Wanuz (2005) indican que "l*a acreditación considera la realización de las siguientes etapas:*

a) La autoevaluación

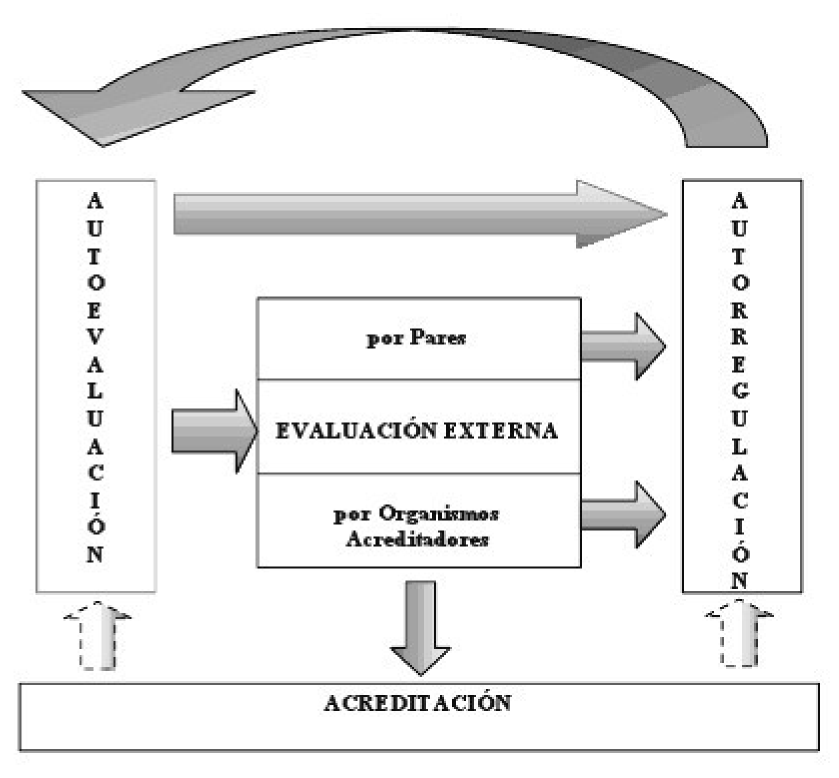
b) La evaluación externa

c) La respuesta de la institución a las observaciones realizadas por el organismo acreditador

d) El dictamen o reconocimiento público de la calidad de la carrera. El dictamen considera el informe de autoevaluación y el informe de evaluación externa para determinar si la carrera reúne las condiciones para ser acreditada" (p. 37).

El proceso de la acreditaron empieza con la autoevaluación para pasar posteriormente a la evaluación externa ya sea por pares o por organismos acreditadotes organismos y por ultimo la acreditación. Todo este proceso es temporal y dinámico.

Proceso de la acreditación



Consorcio Universidades (2005). p. 17.

Cada etapa de la acreditación tiene objetivos definidos, utilizan un conjunto de herramientas que están a cargo de personas, áreas u órganos en las cuales se buscan determinados resultados.

Etapas de la acreditación

ETAPAS	OBJETIVOS	HERRAMIENTAS	ÓRGANO RESPONSABLE	RESULTADOS
AUTOEVALUACIÓN	• Identificar el nivel de calidad • Elaborar planes de mejoras • Implementar planes de mejora	• Modelo o matriz de evaluación. • Guía de autoevaluación	Universidad, Facultad, Biblioteca	• Informe de autoevalua-ción • Informe de implementaci ón de plan de mejoras
EVALUACIÓN EXTERNA O POR PARES	Identificar el nivel de calidad por terceros Retroalimentar a la organización Emitir un informe sobre el nivel de calidad	• Modelo o matriz de evaluación. • Guía de evaluación externa • Informe de autoevaluación	Entidad evaluadora externa	Informe de la entidad evaluadora externa
ACREDITACIÓN	Obtener el reconocimiento de la calidad	Informe de la entidad evaluadora externa	Entidad acreditadora	Reconocimiento publico y temporal de la calidad

2.2.2 Objetivos de la acreditación

Básicamente los objetivos de la acreditación es rendir cuentas a la sociedad sobre la calidad educativa que brindan; cumplir con los criterios, estándares e indicadores de calidad; dar fé pública de la calidad, y búsqueda del mejoramiento continuo de la calidad.

Depaz y Cuba (2003) nos dicen que *“en su conjunto el proceso de acreditación tiene los objetivos siguientes:*

- *Ser un mecanismo para que las instituciones de educación superior rindan cuentas a la sociedad y el Estado sobre el servicio educativo que prestan.*
- *Ser un instrumento mediante el cual un organismo competente permite al Estado dar fe pública de la calidad de las instituciones y de los programas de educación superior.*
- *Brindar información confiable a los usuarios sobre los servicios de nivel superior a su disposición.*
- *Propiciar el mejoramiento continuo de la calidad de la Educación Superior.*
- *Propiciar la idoneidad, pertinencia y solidez de las instituciones que prestan el servicio público de educación superior.*
- *Incentivar el óptimo desempeño de los académicos, en la medida en que permite objetivar el sentido y la credibilidad de su trabajo, propiciando el reconocimiento de sus realizaciones.*
- *Ser un mecanismo para que las instituciones verifiquen el cumplimiento de su misión, sus propósitos y sus objetivos en el marco de la Constitución y la Ley, y de acuerdo con sus propios estatutos.*
- *Propiciar el autoexamen permanente de instituciones y programas académicos, promoviendo una cultura de la evaluación”* (p.76).

La Pontificia Universidad Católica del Perú (2008) indica que el *“objetivo principal demostrar públicamente que ésta cumple con criterios y estándares de calidad previamente establecidos y que cuenta con mecanismos implementados para mejorar de forma permanente. Dicho proceso de*

acreditación involucra tres etapas: 1) Autoevaluación, 2) Evaluación externa y 3) Dictamen de acreditación o no acreditación" (p. 42).

Sanyal y Martín (2010) manifiestan que "*la acreditación asegura: i) control de calidad (estándares mínimos) en la educación superior; ii) rendición de cuentas y transparencia; iii) mejora de la calidad, y iv) facilidades para la movilidad estudiantil. Estos temas se tratan a continuación.*

El control de calidad asegura que la educación superior cumple con los requisitos mínimos de calidad en cuanto a insumos, procesos y resultados. La gran expansión de la educación superior y la diversificación de proveedores han suscitado interrogantes sobre la calidad. Estos requisitos mínimos necesitan una revisión urgente para proteger el interés de los actores implicados y salvaguardar los objetivos de desarrollo nacionales. Una agencia apropiada y reconocida se hará cargo de la acreditación, que será impulsada por los actores implicados para garantizar una buena relación calidad-precio, por ejemplo la rendición de cuentas a través de la evidencia de los resultados. El proceso de acreditación proporciona transparencia en el funcionamiento del sistema de educación superior. La identificación de debilidades a lo largo del proceso de acreditación permite al sistema adoptar medidas correctivas y mejorar la calidad. El espíritu competitivo resultante de la acreditación también contribuye a mejorar la calidad. Finalmente, en la economía globalizada, la acreditación resulta importante para el reconocimiento mutuo de credenciales, lo cual permite la movilidad institucional, regional, nacional e internacional entre los estudiantes, según el alcance de la acreditación. Sin embargo, dado que la interpretación de la calidad varía según el contexto, la finalidad de la acreditación para la garantía de la calidad también variará. La siguiente sección explora los diferentes tipos de acreditación existentes hoy en día con el objetivo de facilitar la búsqueda de nuevos tipos que sean apropiados para los cambios de los contextos" (p. 6).

3.3 Autoevaluación

Es una etapa del proceso de acreditación en donde se realiza la evaluación interna de acuerdo a criterios, estándares e indicadores.

Depaz y Cuba (2003) manifiestan que *"la autoevaluación constituye una etapa del proceso de acreditación en la que la propia institución se evalúa internamente, según normas o estándares de calidad que tienden a ser de alcance internacional, con el objeto de determinar su cumplimiento o incumplimiento, especificando las áreas en las que se requiere mejorar. Esta actividad la desarrollan comités nombrados por la propia institución o unidad académica, los cuales realizan su tarea mediante guías previamente definidas, coordinando la recopilación de la información, su análisis y la elaboración del informe de autoevaluación. La autoevaluación es un proceso de análisis crítico y reflexivo, que trasciende lo descriptivo. Tiene valor estratégico, por cuanto está orientado al cambio institucional en función al cumplimiento de su encargo social y la dinámica de las demandas sociales. Por ello se entiende que si no se asume con responsabilidad y visión de conjunto, puede desvirtuarse y convertirse en un proceso burocrático distante de su objetivo principal"* (p. 73).
RIACES (2004) manifiesta que *"también se denomina autoestudio o evaluación interna. Es un proceso participativo interno que busca mejorar la calidad. Da lugar a un informe escrito sobre el funcionamiento, los procesos, recursos y resultados de una institución o programa de educación superior. Cuando la autoevaluación se realiza con miras a la acreditación, debe ajustarse a criterios y estándares establecidos por la agencia u organismo acreditador"* (P. 18).

La autoevaluación es un proceso interno de evaluación en la cual los componentes de la comunidad universitaria de manera voluntaria organizan, conducen y se someten a la evaluación.

ANR (2005) manifiesta que *"es el proceso de estudio de una institución o de una de sus partes – facultad, escuela profesional, unidad de servicio o programa – el cual es organizado y conducido por sus propios integrantes, a la luz de los fines de la institución y con un conjunto aceptado de indicadores de desempeño como referencia.*

La autoevaluación da oportunidad a que se reflexione acerca de la misión de la carrera, a determinar sus fortalezas y las áreas a mejorar, para luego establecer los cambios necesarios a realizar como parte de un mejoramiento continuo.

Existen diferentes formas de realizar la autoevaluación y cada institución adopta la metodología que más se adapte a su cultura organizacional. Es un proceso que requiere de la decisión de las autoridades, recursos y adecuada planificación. Una condición indispensable es que haya un organismo responsable que conduzca el proceso y comisiones de autoevaluación autónomas en las carreras. La motivación y participación de los docentes, alumnos, egresados y personal administrativo de la carrera son necesarias para el éxito del proceso.

Si la autoevaluación es con fines de mejora se puede aplicar el presente modelo u otro que las autoridades decidan. En el caso que sea con fines de acreditación, se tendrán que usar los indicadores del organismo acreditador" (p. 13).

Landeo y Wanuz (2005) manifiesta que "*en general, la autoevaluación se define como una evaluación llevada a cabo por los propios actores educativos (docentes, estudiantes, autoridades, administrativos, etc.), orientada hacia la autorregulación de la calidad de la formación. Es una estrategia de autorregulación, puesto que permite que las IES identifiquen sus fortalezas y debilidades y dirijan sus acciones a mejorar la calidad de la formación que imparten.*

La autoevaluación constituye un proceso complejo que supone una acción reflexiva y valorativa sobre una serie de aspectos organizativos, curriculares, contextuales, etc. que interactúan para lograr la calidad. A partir de sus resultados, define estrategias y acciones de mejoramiento. Considera como referente la misión y los objetivos declarados tanto de la institución como de la carrera evaluada. Toma en consideración un conjunto de criterios que han sido previamente establecidos como referentes para la valoración de la carrera. Los resultados de la autoevaluación se organizan en un informe de autoevaluación en el que se indican las fortalezas, las oportunidades de mejora y las acciones para mejorar la carrera" (p. 31).

Según la ANR (2006) la autoevaluación *"es el proceso de análisis de una carrera, programa o institución organizado y conducido por sus propios integrantes, para lo cual se reúne y analiza información a la luz de sus fines y*

con algún conjunto aceptado de estándares de desempeño como referencia. Es una investigación social que, debidamente ejecutada, muestra la capacidad de la institución para alcanzar los objetivos planeados.

Este proceso generalmente reúne las siguientes características:

1. Permite a sus integrantes reflexionar acerca de la misión y la visión de la institución, aporta información para elaborar un plan estratégico.

2. Ayuda a comprobar el logro de los objetivos educacionales.

3. Es una herramienta de gestión que contribuye a la creación de una cultura de calidad o de mejora continua" (p.5).

CONEACES (2008) indica que *"la autoevaluación es el proceso de evaluación orientado a la mejora de la calidad, y llevado a cabo por las propias instituciones o programas educativos con la participación de sus actores sociales, es decir, estudiantes, egresados, docentes, administrativos, autoridades, padres de familia y grupos de interés*" (p. 25).

De acuerdo DS 018-2007-ED Reglamento de la Ley 28740, Ley del Sistema Nacional de evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa,

Artículo 12°.- Autoevaluación

- ***"12.1.*** *La Autoevaluación es el proceso de evaluación orientado a la mejora de la calidad, y llevado a cabo por las propias instituciones o programas educativos con la participación de sus actores sociales, es decir, estudiantes, egresados, docentes, administrativos, autoridades, padres de familia, y grupos de interés.*
- ***12.2.*** *La Autoevaluación que realiza la institución puede formar parte del proceso de acreditación o ser independiente del mismo, como componente del proceso de autorregulación*
- ***12.3.*** *Cuando la Autoevaluación se realiza con fines de acreditación, la institución o programa utilizará los estándares, criterios y procedimientos aprobados por el órgano operador correspondiente.* ***12.4.*** *El resultado de la Autoevaluación se registra en un informe que es remitido a la entidad evaluadora para su estudio, con la documentación de*

respaldo que corresponda. La estructura del informe de Autoevaluación y la documentación de respaldo son establecidas por el órgano operador".

3.4.1 Etapas de la Autoevaluación

La autoevaluación tiene una etapa inicial que es la planificación, la etapa de desarrollo que es la implementación del proceso y la etapa final que corresponde a la difusión de la información.

La Pontificia Universidad Católica del Perú indica que *"para el desarrollo del proceso de autoevaluación se consideran básicamente tres momentos o etapas, las cuales se presentan a continuación junto con las acciones a realizar en cada una de ellas"* (p. 29).

Etapas de la autoevaluación

Etapa	Acciones
Inicial: Planificación	a. Conformación de la CA. b. Comprensión del proceso y del modelo de autoevaluación. c. Planificación y organización del trabajo. d. Análisis del contexto y diseño de la estrategia de entrada.
Desarrollo: Implementación del proceso	a. Implementación de la estrategia de entrada. b. Aplicación de instrumentos. c. Procesamiento de la información. d. Análisis e interpretación de los resultados. e. Elaboración del plan de mejora. f. Elaboración del Informe de Autoevaluación.
Final: Difusión de la información	a. Difusión del informe preliminar e incorporación de sugerencias.

Pontificia Universidad Católica del Perú (2008). p. 29.

Etapa Inicial: Planificación

a. Conformación del comité de autoevaluación: Contar un grupo humano adecuado con motivación. Compromiso de los estudiantes, profesores, personal administrativo y autoridades para iniciar el proceso en un contexto apropiado. Existencia de un sistema de información organizado, actualizado y confiable.

b. Comprensión del proceso y del modelo de autoevaluación: Los miembros tiene que tener conocimiento del proceso y del modelo.
c. Planificación y organización del trabajo: Se elabora las actividades, las responsabilidades y el cronograma. Se identifica la información, los requerimientos, los instrumentos, indicadores, estándares, etc. que requiere el modelo a aplicar en la autoevaluación.
d. Análisis del contexto y diseño de la estrategia de entrada: Se requiere y analiza información de las expectativas de los distintos actores del proceso de autoevaluación y proceder a realizar un programa de sensibilización, de difusión y capacitación de acuerdo a un cronograma; lo que se denomina estrategias de entrada.

Etapa de desarrollo: Implementación del proceso

a. Implementación de la estrategia de entrada: Se realizan las estrategias de entradas y se evalúa dichas estrategias.
b. Aplicación de instrumentos: Los instrumentos (encuestas, lista de chequeos, compilaron de documentación, etc. se aplican a los distintos actores del proceso de autoevaluación (profesores, alumnos, personal, egresados, organizaciones, empleadores, etc.).
c. Procesamiento de la información: Organizar los resultados de acuerdo al modelo de autoevaluación utilizado y considerando a los actores del proceso de autoevaluación, evaluación los resultados obtenidos y comparar con los estándares sugeridos por el modelo aplicado, consolidar la información identificando las debilidades y fortalezas de cada una de las dimensiones, factores, variables, etc.
d. Análisis e interpretación de los resultados: Se realiza con los actores del proceso de autoevaluación siempre teniendo en consideración la matriz del modelo aplicado en la autoevaluación.
e. Plan de mejoras: Tiene como propósito revertir los puntos críticos y sus causas de los resultados de la autoevaluación.
f. Elaboración del informe de autoevaluación: La finalidad del informe es consolidar el análisis realizado y acercar a todos los actores del proceso de autoevaluación las conclusiones y acciones de mejora formulada.

Etapa Final: Difusión de la información

a. Difusión del informe preliminar e incorporación de sugerencias: Se realiza la difusión de los resultados de la autoevaluación con la finalidad de incorporar sugerencias

Consideraciones finales

Luego de terminar el proceso de autoevaluación, se recomienda realizar un balance o evaluación de cómo se llevo a cabo el proceso de lo logrado a partir de la autoevaluación.

3.4 Evaluación por Pares o externa

La evaluación por pares o evaluación externa es el proceso de verificación, análisis, evaluación y valoración de la organización evaluada en la que intervienen pares nacionales o internacionales externos a la organización de reconocida competencia que tienen como fuentes de información básica el informe de autoevaluación y el plan de mejora y la visita a la organización..

Depaz y Cuba (2003) manifiestan que se *"trata de una etapa en la que intervienen especialistas (pares académicos, de reconocida competencia) ajenos al programa que evalúan, quienes ofrecen una mirada externa y un juicio calificado que constituye un aporte sustantivo y complementario al proceso de autoevaluación. Se inicia con la verificación de los resultados de la autoevaluación; identifica las condiciones internas de funcionamiento de la institución o del programa, y concluye con un juicio sobre la calidad de los mismos. El par académico debe ser alguien (equipo) reconocido por su comunidad como poseedor del ser, del saber y del saber hacer que constituye el modelo o yo ideal de la institución o carrera; alguien que reconozca y respete los valores académicos en general y los de su comunidad académica en particular. Debe ser identificado profesionalmente como alguien que posee la autoridad que le permite emitir aquel juicio de valor (*p.75*).*

RIACES (2004) indica que "*también denominada evaluación por pares, puede ser de una institución o un programa. Normalmente sigue a la evaluación interna o autoevaluación. Suele estar compuesta de dos fases: (a) revisión de la documentación entregada por la institución; y (b) visita de un equipo de pares que termina con un informe escrito y recomendaciones"* (p. 29).

ANR (2005) indica que *"concluida la autoevaluación, el siguiente paso es validarla con la verificación de pares externos nacionales o internacionales, ya sea para iniciar el proceso de mejora continua o con fines de acreditación. Al solicitar la evaluación externa para la acreditación se presenta el informe de autoevaluación al organismo acreditador, que nomina una comisión de evaluadores externos para verificar los resultados y emitir un juicio sobre la calidad de la carrera en un informe que será presentado a la entidad acreditadora"* (p. 13).

Landeo y Wanuz (2005) nos dicen *que "la evaluación externa es un proceso de análisis y valoración sobre una carrera realizada por académicos y profesionales externos a la institución, con reconocida competencia y prestigio en la carrera y en evaluación, a quienes se les denomina pares evaluadores. Estos expertos conducen la evaluación externa de la carrera. Se les denomina pares, pues, por un lado, se trata de personas que manejan los códigos propios de la disciplina o profesión y por tanto, pueden tener un mejor acercamiento a la carrera evaluada (CNA,1998: 24), y, por otro, porque consideran y respetan la cultura organizacional de la institución"* (p. 35)

CONEACES (2008) indica que *"la evaluación externa es el proceso de verificación, análisis y valoración, que se realiza a un programa o a una institución educativa, a cargo de una entidad evaluadora, que cuenta con autorización vigente"* (p. 27).

CONEAU (2009) indica que *"la evaluación externa es el proceso de verificación, análisis y valoración que se realiza a una carrera profesional universitaria, a cargo de una entidad evaluadora debidamente autorizada por el CONEAU. La evaluación externa permite constatar la veracidad de la autoevaluación que ha sido realizada por la universidad, o carrera profesional*" (p. 7).

De acuerdo DS 018-2007-ED Reglamento de la Ley 28740, Ley del Sistema Nacional de evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa,

Artículo 13°.- Evaluación Externa

- ***"13.1.*** *La evaluación externa es el proceso de verificación, análisis y valoración que se realiza a un programa o a una institución educativa, a*

cargo de una entidad evaluadora que cuente con autorización vigente emitida por el órgano operador correspondiente. La evaluación externa permite constatar la veracidad de la Autoevaluación que ha sido realizada por la propia institución educativa o programa.

- ***13.2.*** *La institución o programa puede impugnar la composición de la comisión de evaluación si considera que tiene conflicto de interés con algunos de sus miembros, que pudiera afectar la necesaria imparcialidad del proceso".*

3.4.1 Etapas

Etapa Inicial: Planificación

a. Conformación del comité de brindara apoyo a la organización de la evaluación por pares.
b. Comprensión del proceso y del modelo de evaluación por pares.
c. Planificación y organización del trabajo.
d. Identificar la organización de evaluación por pares y coordinar la visita.
e. Análisis del contexto y diseño de la estrategia de entrada.

Etapa de desarrollo: Implementación del proceso

a. Implementación de la estrategia de entrada
b. Preparar la visita de la organización de evaluación por pares.
c. Apoyar en todo a la organización de la evaluación por pares brindándolo información sobre el informe y el proceso de autoevaluación, y demás información que requieran.

Etapa Final: Difusión de la información

Discusión y difusión del informe de la evaluación por pares.

3.5. Acreditación

De acuerdo DS 018-2007-ED Reglamento de la Ley 28740, Ley del Sistema Nacional de evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa,

"Artículo 14º.- Acreditación

- *La acreditación es el reconocimiento formal de la calidad demostrada por una institución o programa educativo, otorgado por el Estado, a través del órgano operador correspondiente, según el informe de evaluación externa emitido por una entidad evaluadora, debidamente autorizada, de acuerdo con las normas vigentes.*
- *La acreditación es temporal y su renovación implica necesariamente un nuevo proceso de Autoevaluación y evaluación externa".*

Obtener el reconocimiento de la calidad a través de una entidad acreditadora.

3.5.1 Etapas

Etapa Inicial: Planificación

a. Conformación del comité de brindara apoyo a la organización de que acreditará.
b. Comprensión del proceso y del modelo de acreditación.
c. Planificación y organización del trabajo.
d. Identificar la organización que acreditara y coordinar la visita.
e. Análisis del contexto y diseño de la estrategia de entrada.

Etapa de desarrollo: Implementación del proceso

a. Implementación de la estrategia de entrada
b. Preparar la visita de la organización acreditadora.
c. Apoyar en todo a la organización de la evaluación por pares brindándolo información sobre el informe y el proceso de autoevaluación, y evaluación por pares y demás información que requieran; el informe de autoevaluación, el informe de la evaluación por pares, el resultado de oros procesos a la que se haya sometido la organización.
d. La organización acreditadote emitirá un informe explícitamente de la decisión tomada

Etapa Final: Acreditacion

Si la organización cumple satisfactoriamente con la acreditacion, se le declara ACREDITADA por un plazo determinado (3 a 4 años)

CAPÍTULO IV

MODELOS Y NORMAS DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

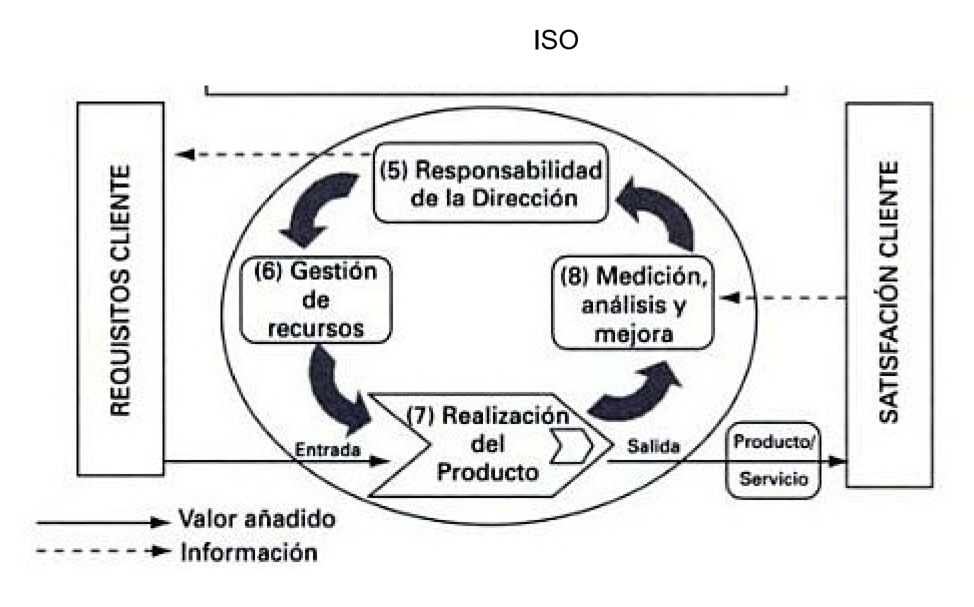
Existen normas y modelos para evaluar la calidad para las organizaciones en general, entre las más difundidas tenemos. ISO, EFQM, Baldrige, y para las organizaciones académicas peruanas el CONEAU.

4.1 ISO (International Standard Organization)

Membrado (2002), Gonzáles (2004), Peralta 2004), Ferrando y Granero (2005), Senlle y Gutiérrez (2004), Farro (2004), Sanguesa, Mateo y Ilzarbe (2006),

Miranda, Chamorro y Rubio (2007), Gimeno (2008), Alcalde (2010), Cuatrecasas (2010), www.iso.org y otros manifiestan que el ISO es un conjunto de normas (prescriptivo) que permite sistematizar la mejora continua, proporcionar líneas de actuación concretas en cuya aplicación se logran resultados, pensado para ayudar a todo tipo de organizaciones, tiene una estructura única para todos que se adapta a las necesidades de cada organización, establece sistemas para controlar y según las normas mejorar, corregir desviaciones y llevar un control documentado, la documentación responde a un modelo que se adapta a cada organización, propone una revisión anual sistematizada por parte de la dirección, certifica el sistema de gestión de la calidad implantada.

ISO



Membrado (2002). p. 7.

4.2 EFQM (European Foudation for Quality Management)

Membrado (2002), Ferrando y Granero (2005), Senlle y Gutiérrez (2004), Farro (2004), Sanguesa, Mateo y Ilzarbe (2006), Gimeno (2008), Alcalde (2010), Cuatrecasas (2010), www.efqm.org, etc., indican que la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (no es prescriptivo) fue creado en el año 1988 por catorce empresas europeas pertenecientes a varios sectores, promueve la mejora continua, requiere disciplina y un liderazgo para implantar el modelo, pensado para organizaciones maduras, mide la capacidad de alcanzar y sostener en el tiempo resultados sobresalientes. El EFQM tiene la característica de que es un enfoque basado en resultados, en logros del desempeño que facilita a las organizaciones a medir y evaluar el nivel de calidad alcanzado a través de una serie de criterios e indicadores con fines de acreditacion, es un modelo dinámico que evoluciona constantemente.

Se basa en nueve criterios que se dividen en dos grandes grupos:

Agentes

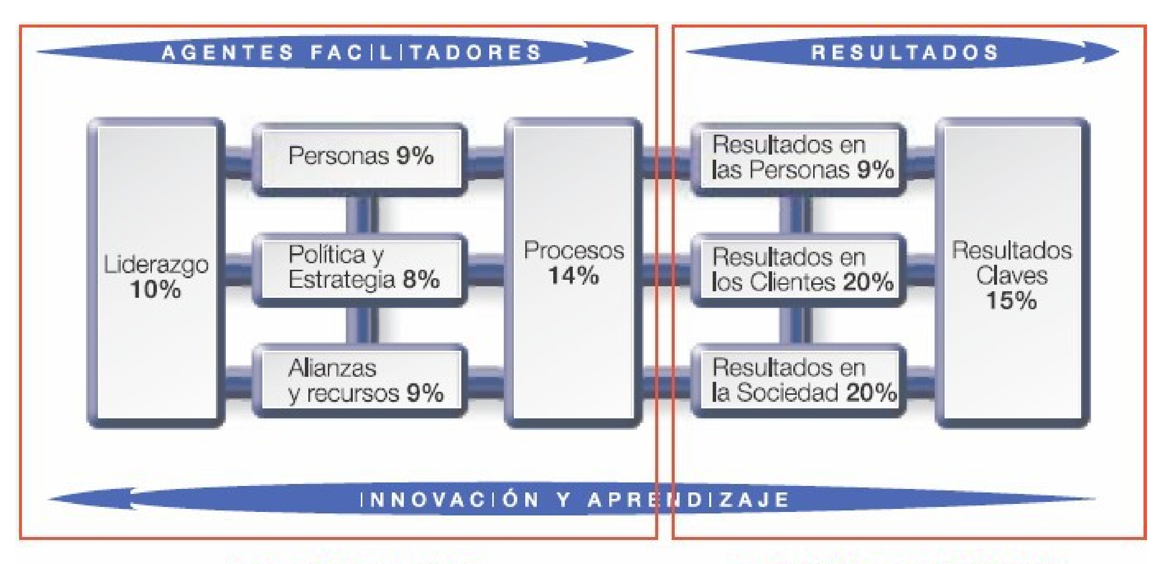
1. Liderazgo.
2. Personas.
3. Política y Estrategias.
4. Alianzas y Recursos.
5. Procesos, Productos y Servicios.

Resultados

6. Resultados en las personas.
7. Resultados en los clientes.
8. Resultados en la sociedad.
9. Resultados claves.

Evalúa el desarrollo de los criterios y se los compara con el de una situación de excelencia sobre 1,000 puntos.

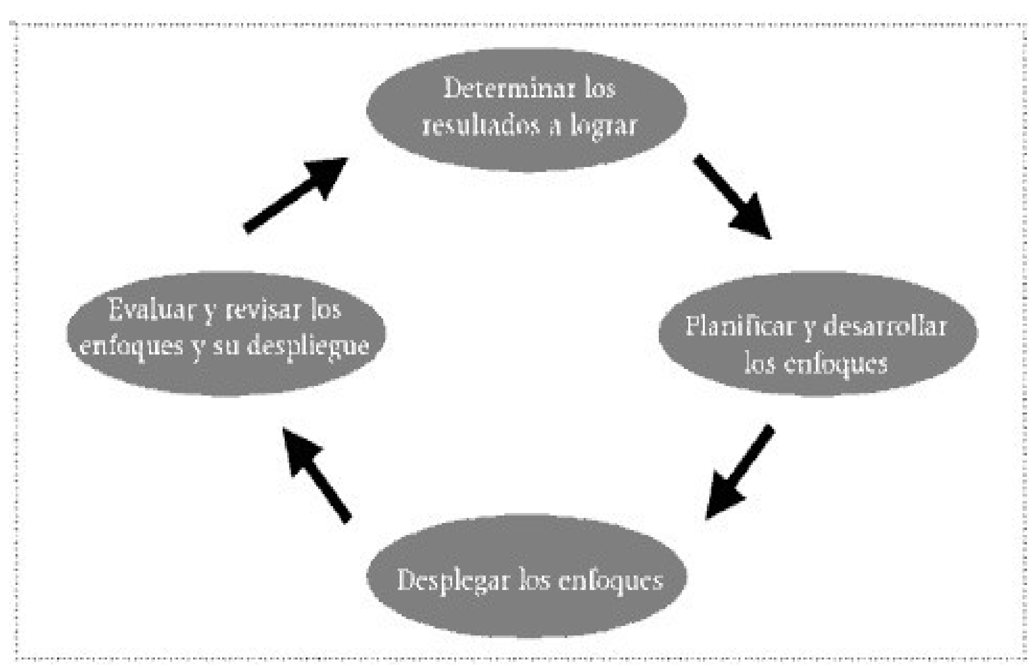
MODELO EFQM



Moreno (2007). p. 8.

Los criterios de puntuación se establecen con el modelo REDER (Resultados, Enfoque, Despliegue, Evaluación, Revisión).

REDER



Sanguesa, Matero y Ilbarve (2006). p. 77.

Correspondencia entre el ISO y EFQM

ISO 9000	EFQM
Organización enfocada al Cliente	Orientación hacia los resultados
	Orientación al cliente
Liderazgo	Liderazgo y constancia en los objetivos
Enfoque basado en Procesos	Gestión por procesos y hechos
Enfoque del Sistema hacia la Gestión	
Participación del Personal	Desarrollo e implicación de las personas
Mejora Continua	Aprendizaje, Innovación y Mejora continuos
Relación mutuamente beneficiosa con el Proveedor	Desarrollo de Alianzas
Enfoque hacia la Toma de Decisiones	
	Responsabilidad Social

Moscoso y Martínez (2008). P. 171.

4.3 Baldrige

Membrado (2002), Gonzáles (2004), Peralta 2004), Ferrando y Granero (2005), Miranda, Chamorro y Rubio (2007), Cuatrecasas (2010), www.baldrige.com y otros, indican que fue creado en memoria de Malcolm Baldrige secretario de

comercio de los Estados Unidos. Este modelo permite evaluar la excelencia de la calidad de las organizaciones (no es prescriptivo).

Se basa en 7 criterios:

1. Liderazgo.
2. Planificación estratégica.
3. Enfoque al cliente y al mercado.
4. Información y análisis.
5. Desarrollo y dirección de los recursos humanos.
6. Gestión de procesos.
7. Resultados empresariales

Modelo Baldrige

Membrado (2002). p. 20.

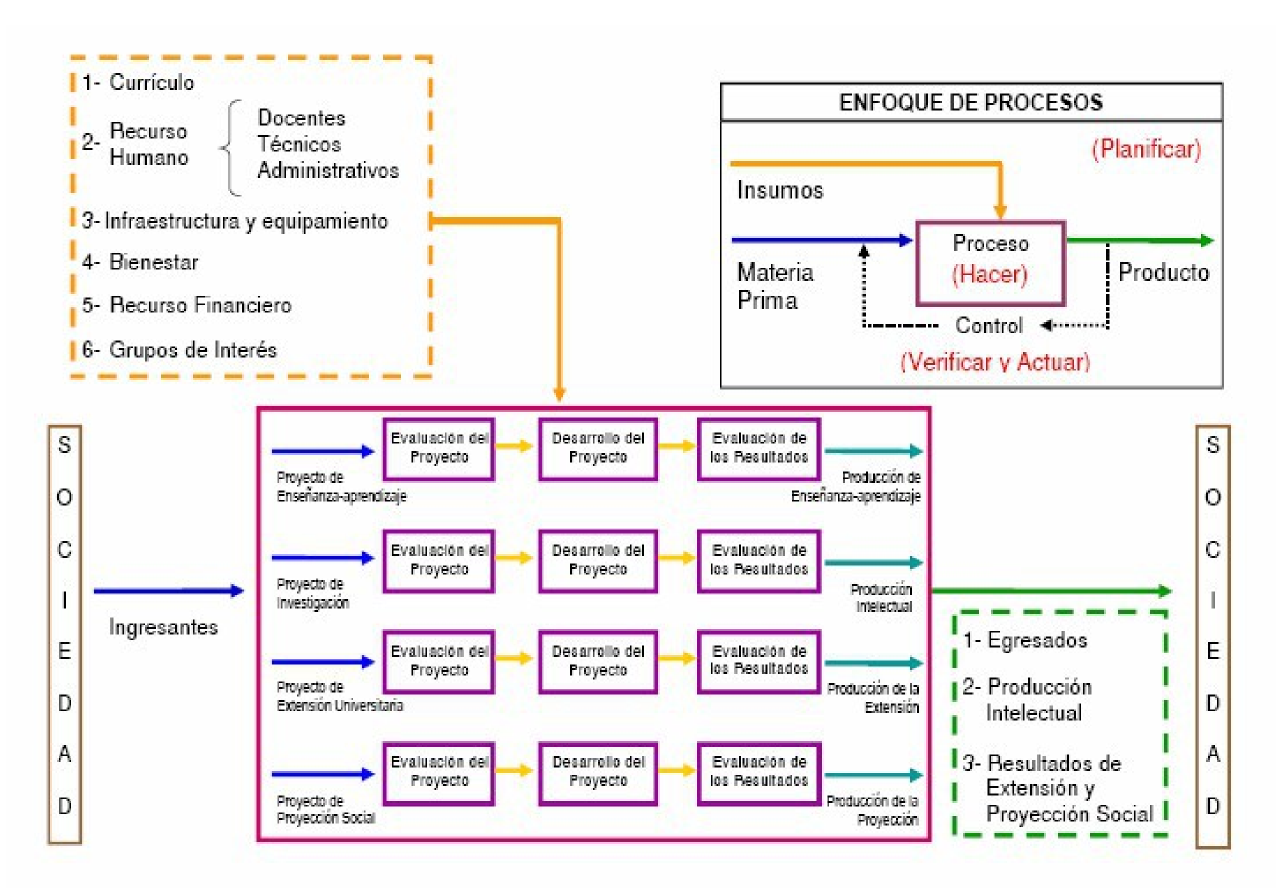
4.4 CONEAU

El Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior Universitaria ha propuesto un Modelo de calidad para la acreditación de las carreras universitarias (no es prescriptivo), los elementos sujetos a evaluación son:

- Currículo.

- Recursos humanos (docentes, técnicos, administrativos).
- Infraestructura y equipamiento.
- Bienestar.
- Recursos financieros.
- Grupos de interes.

Modelo CONEAU



CONEAU (2008). p. 17.

El modelo CONEAU está conformado por un conjunto de;

Dimensiones:

- Gestión de la carrera.
- Formación profesional.
- Servicios de apoyo para la formación profesional.

Factores:

- Planificación, organización, dirección y control.
- Enseñanza-aprendizaje.
- Investigación.
- Extensión universitaria y proyección social.

Docentes, infraestructura, equipamiento, bienestar, recursos financieros, grupos de interés.

Asimismo tiene criterios e indicadores.

Matriz modelo CONEAU

DIMENSIÓN	FACTOR	CRITERIO	Nº DE INDICADORES	Nº DE FUENTES DE VERIFICACIÓN REFERENCIALES
Gestión de la carrera.	Planificación, organización, dirección y control.	Planificación estratégica.	5	12
		Organización, dirección y control.	9	30
Formación profesional.	Enseñanza – aprendizaje.	Proyecto educativo.- Currículo.	13	21
		Estrategias de enseñanza-aprendizaje.	2	7
		Desarrollo de las actividades de enseñanza-aprendizaje.	4	13
		Evaluación del aprendizaje y acciones de mejora.	1	8
		Estudiantes y egresados.	8	36
	Investigación.	Generación y evaluación de proyectos de investigación.	7	25
	Extensión universitaria y proyección social.	Generación y evaluación de proyectos de extensión universitaria y proyección Social.	8	16
Servicios de apoyo para la formación profesional	Docentes.	Labor de enseñanza y tutoría.	9	28
		Labor de investigación.	5	17
		Labor de extensión universitaria y de proyección social.	3	11
	Infraestructura y equipamiento.	Ambientes y equipamiento para la enseñanza-aprendizaje, investigación, extensión universitaria y proyección social, administración y bienestar.	2	13
	Bienestar.	Implementación de programas de bienestar.	3	31
	Recursos financieros.	Financiamiento de la implementación de la carrera.	3	10
	Grupos de interés.	Vinculación con los grupos de interés.	2	7
3	9	16	84	267

CONEAU (2008).p. p. 20.

En el modelo CONEAU, la biblioteca tiene un indicador y 8 fuentes de verificación.

Indicadores y estándares del modelo CONEAU

79. La biblioteca tiene establecido un sistema de gestión eficaz.	1. Documentos que sustentan la implementación del sistema.
	2. Encuestas y entrevistas a estudiantes, docentes y administrativos.
	3. GIII - 112 Eficacia del sistema de gestión de la biblioteca.
	4. GIII - 113 Recursos bibliográficos.
	5. GIII - 114 Demanda de biblioteca.
	6. GIII - 115 Satisfacción con el servicio de la biblioteca.
	7. GIII - 116 Porcentaje de usuarios que utilizan la biblioteca virtual.
	8. GIII - 117 Tiempo promedio de uso de la biblioteca virtual.

CONEAU (2008) p. 32.

4.5 Aplicación y orientación de las normas o modelos de calidad

MODELO/NORMA	ÁREAS DE APLICACION EN LAS ORGANIZACIONES	ORIENTACIÓN ENFOQUE
ISO	En todo tipo de organización y a todas las áreas.	Enfoque de procesos.
Baldrige	En todo tipo de organización y a todas las áreas.	Enfoque de procesos.
EFQM	En todo tipo de organización y a todas las áreas.	Enfoque de procesos.
CONEAU	En organizaciones académicas y a todas la áreas.	Enfoque de procesos.

4.6 Base Normativa de la Acreditación en el Perú

- Ley General de Educación, N° 28044.
- Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa – SINEACE, Nº 28740.

- Reglamento de Ley del SINEACE, Decreto Supremo Nº 018-2007-ED.
- Etapas del proceso de Acreditación de carreras profesionales universitarias (AC-P-002-DEA-CONEAU-2009).

GLOSARIO

Criterios

Principio o referencia con respecto a la cual se construyen juicios de evaluación y que permite analizar niveles de calidad con distinto grado de concreción. De los criterios, que se relacionan con la consecución de objetivos, suelen derivarse estándares e indicadores. El criterio delimita así un campo de análisis y una perspectiva valorativa (CONEAU, 2008)

Dimensiones

Conjunto de elementos o factores integrantes de una institución académica (CONEAU, 2008)

Se refiere a la delimitación y explicación de aspectos del quehacer de la carrera que serán analizados durante el proceso de autoevaluación (Pontificia Universidad Católica del Perú, 2008).

Estándar

En los procesos de evaluación y acreditación, valor cuantitativo y cualitativo de referencia de un indicador que expresa concretamente el nivel deseable contra el que el indicador se contrastará (CONEAU, 2008).

Los estándares son referentes que permiten definir y verificar la calidad de la carrera, el proyecto administrativo y de gobierno, las condiciones que la institución está ofreciendo al estudiante. Básicamente, los estándares están focalizados en los objetivos y contenidos de la carrera, su pertinencia, su eficacia, su gestión, su duración, los métodos pedagógicos, los recursos humanos y materiales, el modo de evaluar a los estudiantes, la tasa de empleo de los egresados, etc. (Pontificia Universidad Católica del Perú, 2008).

Es un nivel o referencia de calidad predeterminado por alguna agencia, organismo acreditador o institución. Los estándares de calidad o de excelencia sobre instituciones o programas de educación superior son establecidos previamente y, de forma general, por una agencia de acreditación. Implica un conjunto de requisitos y condiciones que la institución debe cumplir para ser acreditada por esa agencia. Suele requerir además que la institución tenga establecidos sistemas de control de calidad propios. Los estándares tradicionales están organizados según las funciones de la organización: misión, gobierno, profesorado, programas y planes de estudios, servicios a los

estudiantes, biblioteca, otros recursos físicos, y recursos económicos. Ello da lugar a una evaluación global de la institución o programa. (RIACES, 2004).

Factores

Variable o grupo de variables que influyen en la calidad de la educación Superior (CONEAU, 2008).

Indicador

Son los referentes específicos que se desprenden de las áreas de análisis y sirven para valorar la calidad de la dimensión. Pueden ser cuantitativos o cualitativos, es decir, pueden hacer referencia a datos numéricos como también a cualidades específicas. La importancia de los indicadores radica en que nos permite concretizar cuáles son las características o rasgos que la UA. (Pontificia Universidad Católica del Perú, 2008).

Variable, medición o referente empírico de cualquiera de los aspectos de un factor de calidad que se aplica a una institución o programa. Permite medir el grado de ajuste a los objetivos y criterios de calidad. Diversos indicadores pueden agruparse en un índice. Los indicadores pueden ser cuantitativos (medibles numéricamente) y cualitativos. Un indicador no necesariamente es un dato numérico. Durante el proceso de acreditación, de autoevaluación y de evaluación externa, e incluso la visita al centro, se coteja frente a estándares y criterios establecidos por la agencia u organismo evaluador o acreditador (CONEAU, 2008).

Variables

Elemento integrante de un factor de evaluación (CONEAU, 2008).

BIBLIOGRAFÍA

Abad García, M. F. (2005). *Evaluación de la calidad de los sistemas de información*. Madrid : Síntesis.

Alcalde San Miguel, P. (2010). *Calidad. Madrid : Paraninfo.*

Alonso, J.A. ; Lloveras, M.R. *Aproximación a la gestión de documentos desde el enfoque basado en procesos*. [En línea]. Recuperado 01 marzo de 2012: http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/9605/1/J._A._Alonso_-_M._R._Lloveras_Aproximacion_a_la_gestion_de_documentos_desde_el_enfoque_basado_en_procesos.pdf

Álvarez Linares, J. F. (2011). *Gestión por resultados de medición*. Lima : Pacífico.

Amaya, M. (2008). *Administración de salarios e incentivos: teoría y práctica. Bogotá : Escuela Colombiana de Ingeniería.*

Área Moreira M. ; Rodríguez Junco, F. ; Glez Salamanca, D. (2004). *De la biblioteca universitaria a los Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)*. ***En***: *Informe final: de la biblioteca universitaria al Centro de Recursos para el aprendizaje e investigación.* Madrid : MEC.

Arevalo, J.A. *Evaluación de bibliotecas universitarias con el modelo EFQM.* [En línea]. Recuperado 10 marzo de 2012: http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/4964/1/Lisboa5.pdf

Arriola Navarrete, O. (2006). *Evaluación de bibliotecas: un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad*. México : Alfagrama.

Artículo 11º. Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa.

ASAMBLEA NACIONAL DE RECTORES (2005). *Modelo de autoevaluación con fines de mejora de las carreras universitarias.* Lima : ANR.

ASAMBLEA NACIONAL DE RECTORES (2006). *Guía de autoevaluación con fines de mejora de las carreras universitarias.* Lima : ANR.

Balagué Mola, N. (2007). *El uso de la norma de calidad ISO 9001 en las bibliotecas de instituciones de educación superior*. En: BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació, desembre, núm. 19. [En línea]. Recuperado 03 marzo de 2012: <http://www.ub.edu/bid/19balag2.htm>

Bernal Torres, C.A. (2006). *Metodología de la investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales.* México : Pearson Educación.

Canales Quevedo, I. (2003). *Evaluación educativa.* Lima : UNMSM.

Castillo Arredondo, S. coord. (2002). *Comprometidos con la evaluación educativa*. Madrid : Pearson Educación.

Cerdá Gutiérrez, H. (2000). *La evaluación como experiencia total. Bogotá : Cooperativa Editorial magisterio.*

CINDA (2011). ***Educación superior en Iberoamérica: informe 2011.*** *Santiago de chile : CINDA ; Universia*. . [En línea]. Recuperado 01 enero de 2012: http:// http://www.universia.net/nosotros/files/Educacion_Superior.pdf

Chain Navarro, C. (1995). *Introducción a la gestión y análisis de información en ciencia y tecnología.* Murcia : Universidad de Murcia.

Compañó Beltrán, R. ; Ríos Castro, A. (2002). *Garantía de la calidad en los laboratorios analíticos.* Madrid : Editorial Síntesis.

CONEACES (2008). *Estándares y criterios de evaluación y acreditacion de las instituciones superiores de formación docente.* Lima : CONEACES.

CONEAU (2008). *Modelo de calidad para la acreditación de carreras universitarias y estándares para la carrera de educación.* Lima : CONEAU.

CONEAU (2009). *Guía para la acreditación de carreras profesionales universitarias del CONEAU.* Lima : CONEAU.

CONEAU (2009). *Modelo de calidad para la acreditación de carreras profesionales universitarias*. Lima : CONEAU.

CONEAU (2010). *Modelo de calidad para la acreditación institucional universitaria.* Lima : CONEAU.

CONSEJO DE RECTORES DE UNIVERSIDADES CHILENAS (2003). *Estándares para bibliotecas chilenas*. 2ª ed. Valparaíso: Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación.

Consorcio de Universidades (2005). *Gestión de la calidad para instituciones de educación superior: procesos de autoevaluación y acreditación.* Lima : Consorcio de Universidades.

Contreras C., Fortunato (2011). *La Acreditación de la calidad educativa en la educación superior.* En: Contrastes. Revista de la Escuela Superior de Bellas Artes del Cusco. N° 1, 2011. pp. 37-41.

Cruz López, Y. (2006). *Prólogo la acreditacion para la garantía de la calidad ¿que está en juego?* **En:** *La educación superior en el mundo: acreditacion para la garantida de la calidad ¿Qué esta en juego?*. Madrid : Mundi Prensa Libros. pp. XVIII-XIVIII.

Cuatrecasas, L. (2010*). Gestión integral de la calidad: implantación, control y certificación***.** Madrid : Profit Editorial.

Delgado Santa Gadea, K. (2003). *Evaluación y calidad de la educación. Bogotá : Cooperativa Editorial Magisterio.*

Depaz Toledo, Z. ; Cuba Sancho, J. (2003). *Lineamientos para una política de calidad, autoevaluación y acreditación en la UNMSM.* Lima : UNMSM.

Diez, E. (2008). *Informática aplicada a la planificación y gestión de la empresa.* Madrid : Pirámide.

Domínguez Aroca, M. I. (2005). La biblioteca universitaria ante el nuevo modelo de aprendizaje: docentes y bibliotecarios, aprendamos juntos porque trabajamos juntos. *RED. Revista de Educación a Distancia*, *número monográfico II*. [En línea]. Recuperado 02 marzo 2012: http://www.um.es/ead/red/M4/dominguez9.pdf

Escarré, Roberto (2009). *Calidad y acreditación en la educación superior.* **En:** Casos prácticos para la gestión de la internacionalización en universidades. Alicante (España) : Universidad de Alicante ; Proyecto Safiro II. [En línea]. Recuperado 16 abril de 2012: http://www.inca-network.org/public_documents/SAFIROII_Casos%20Practicos.pdf. pp. 150-156.

Espinoza D., O. Et al (1994). *Manual: autoevaluación para instituciones de educación superior; pautas y procedimientos.* Santiago de Chile. CINDA.

Farro Custodio, F. (2004). *Evaluación y acreditación para universidades de calidad*. Lima : Udegraf.

Fernández Lamarra, N. (2006). *La evaluación y la acreditación de la calidad: situación, tendencias y perspectivas.* En: **IESALC (2006).** *Informe sobre la educación superior en América latina y el Caribe 2000-2005: La metamorfosis de la educación superior.* Caracas : IESALC. pp. 33-42.

Ferrando Sanchez, M. ; **Granero Castro, J. (2005).** *Calidad total: modelo EFQM de excelencia.* Madrid FC Editorial.

García, F. (2010). *Estrategias de producción lectora y producción textual.* Lima : Editorial San Marcos.

Garrido Luque, A. ; Álvaro Estramiana, J.L. (1995). *Técnicas de análisis estadístico en ciencias sociales.* Madrid : Universidad Complutense.

Gimeno Perelló, J. (2008). *Evaluación de la calidad en bibliotecas: compromiso con lo público*. Buenos Aires : Alfagrama.

Gomez Hernandez, J.A. (1999). *Biblioteconomía: conceptos básicos de gestión de biblioteca*. Murcia: Universidad de Murcia.

Gonzáles López, I. (2004). *Calidad en la Universidad: evaluación e indicadores*. Salamanca (España) : Universidad de Salamanca.

Griful Ponsati, E. ; Canela Campos, M.A. (2005). *Gestión de la calidad*. Barcelona : UPC.

Hernández Sampieri, R. **; Fernández Collado, C. ; Baptista Lucio, P. (2003)**. Metodología de la investigación. México : Mc GrawHill.

Hurtado León. I. ; Toro Garrido, J. (2007). *Paradigmas y métodos de investigación e tiempos de cambio.* Caracas : Colección Minerva.

IPEBA (2011). *Matriz de evaluación para la acreditación de la calidad de la gestión educativa de instituciones de educación básica regular.* Lima : IPEBA,

Landeo Schenone, L. ; Wanuz Gonzales, K. (2005). Aproximaciones al concepto de calidad y su evaluación en la educación superior: definiciones y tipos de evaluación de carreras. En: *Calidad en la educación superior: autoevaluación de carreras*. Lima : PUCP.

Lau, Jesús (2010). *Evaluación del desempeño de personal bibliotecario.* Buenos Aires: Alfaframa.

Lopez-Barajas Saya, E., coord. (2009). *El paradigma de la educación continua: reto del siglo XXI.* Madrid : Narcea.

Magán Wals, J.A., coord. (2003). *Temas de bibliotecología universitaria y general.* Madrid : Editorial Complutense.

Membrado Martinez, J. (2002). *Innovación y mejora continúa según el modelo EFQM de excelencia.* Madrid : Díaz de Santos.

Miranda Gonzáles, F.J. ; Chamorro Vera, A. ; Rubio Lacona, S.C. (2007). *Introducción a la gestión de la calidad.* Madrid : Delta Publicaciones.

Misas Arango, G. (2010). *Internacionalización académica versus mercantilización y privatización.* En: La Universidad Latinoamericana en discusión. Caracas : IESALC. [En línea]. Recuperado 8 diciembre de 2011: www.**iesalc**.unesco.org.ve/dmdocuments/.../Versi__n_Final_01.pdf

Montoya Agudelo, C. (2011). *El Balance Scorecard como sistema de control y su aplicación como herramienta de evaluación en el ambiente bibliotecario.* En: Revista Interamericana de Bibliotecología. Vol. 34, N° 1, 2011. pp. 35-47

Moreno Alego, J.C. (2007). *Guía para la aplicación del modelo EFQM de excelencia en entidades de acción social.* Madrid : Fundación Luis Vives.

Moore, D.S. (2000). *Estadística aplicada básica.* Barcelona : Antoni Bosh.

Moreno Jiménez, D. (2005). *Interpretación de la norma ISO 9000:2001 para obtener el certificad de calidad en bibliotecas.* México : Universidad del Valle de México.

Moscoso, P. ; Martinez del Valle, C. (2008). *Análisis comparado de los procesos de evaluación de bibliotecas universitarias españolas*. En: Documentación de las Ciencias de la Información. Vol. 3. pp. 155-178. [En línea]. Recuperado 8 marzo de 2012: http://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/view/DCIN0909110155A/18799

Nauto Díaz, S. (2006). *Observando la génesis del CRAI: un modelo de biblioteca universitaria*. Valparaíso (Chile) : Universidad de Playa Ancha. . [En línea]. Recuperado el 19 marzo 2012: http://sibupla.upla.cl/sibupla1/archivos/UPF_Barcelona.pdf

Orera Orera, L. (2006). *La biblioteca universitaria como exponente de algunas de las tendencias temáticas de la investigación en biblioteconomía*.. En: Seminario Hispano-Mexicano de Investigación en Biblioteconomía y Documentación (3° : 2006 : México). Memoria del Tercer Seminario Hispano-Mexicano de Investigación en Bibliotecología y Documentación en México y España, 29 al 31 marzo 2006. México : UNMSM.

Peralta Alemán, G. **(2004).** *De la filosofía de la calidad al sistema de mejora continua.* México . Panorama.

Perelló Oliver, S. (2011). *Metodología de la investigación social.* Madrid: Dykinson.

Pérez Fernández de Velasco, J.A. (2010). *Gestión por procesos.* Madrid : ESIC Editorial.

Pinto, M. ; Balaguer, N. ; Anglada, L. *Evaluación y calidad en las bibliotecas universitarias: experiencias españolas entre 1994-2006.* En: www. redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/download/390/402

Pontificia Universidad Católica del Perú (2008). *Guía de Autoevaluación de la Formación para Programas de Pregrado*. Lima : PUCP.

Remetería Piñones, **A. (2002).** *Presente y futuro de la biblioteca universitaria chilena: concepto y definición.* **EN**: Investigación Bibliotecológica. Vol. 16, Nº 32 (ene.-jun. 2002).

RIACES (2004). *Glosario internacional RIACES de evaluación de la calidad y acreditación. Madrid : ANECA.*

Sanguesa, M. ; Matero, R. ; Ilzarbe, L. (2006). *Teoría y práctica de la calidad.* Madrid : Paraninfo.

Sanyal, B. C. ; Martín, M. (2006). *Garantía de la calidad y el papel de la acreditación: una visión global.* **En:** *La educación superior en el mundo: acreditacion para la garantida de la calidad ¿Qué esta en juego?* Madrid : Mundi Prensa Libros. pp. 3-19. . [En línea]. Recuperado 02 febrero de 2012: http://upcommons.upc.edu/revistes/handle/2099/7455

Senlle, A. ; Gutiérrez, N. (2004). *Calidad en los servicios educativos.* Madrid : Díaz de Santos.

Solimine, G. (2010). *Gestión y planificación en bibliotecas*. **Buenos Aires. Alfagrama.**

Solís R., M. I. (2008). *Diseños curriculares: orientaciones y trayectoria en las reformas educativas.* En: **CINDA (2008).** Diseño curricular basado en competencias y aseguramiento de la calidad en la educación superior. Santiago de Chile : CINDA.

Sosa, D. (2009). *Conceptos y herramientas para la mejora continúa.* México : Lumisa.

Trespalacios Gutiérrez, J.A. ; Vásquez Casielles, R. ; Bello Acebron, L. (2005). *Investigación de mercados*. Madrid : Paraninfo.

UNESCO. CRESALC (1996). *Conferencia regional sobre políticas y estrategias para la transformación de la educación superior en America Latina y el Caribe: informe del director del CRESALC.* Caracas: CRESALC-UNESCO.

UNESCO (1998). *Declaración mundial sobre la educación superior en el siglo XXI: visión y acción. París : UNESCO.*

UNMSM. Oficina Central de Calidad académica (2009). *Los procesos de gestión de la calidad de la educación superior universitaria.* **En: UNMSM. OCCA (2009).** Calidad educativa y certificación profesional: compendio. Lima : UNMSM. Pp. 15-46.

UNMSM. Oficina Central de Calidad Académica (2009). *Calidad educativa y certificación profesional: compendio*. Lima : UNMSM.

Zamudio Igami, M., et al (2005). *El uso de servqual en la verificación de la calidad de los servicios de unidades de información: el caso de la biblioteca del IPEN*. En: Revista Interamericana de Bibliotecología. Vol. 28, N° 2. pp. 177-191.

www.baldrige.com [En línea]. Recuperado 11 marzo de 2012.

www.coneau.gob.pe/ [En línea]. Recuperado 15 marzo de 2012.

www.efqm.org [En línea]. Recuperado 09 marzo de 2012.

www.iso.org [En línea]. Recuperado 13 marzo de 2012.